

# INCLUSIÓN SOCIAL

María Marcelina ESTÉVEZ SÁNCHEZ

## LA MEDIACIÓN INTERCULTURAL, UNA HERRAMIENTA PARA EL TRABAJO SOCIAL

TFG 2014



Facultad de Ciencias Humanas y Sociales  
Giza eta Gizarte Zientzien Fakultatea

Grado en Trabajo Social



# **Grado en Trabajo Social**

Trabajo Fin de Grado  
Gradu Bukaerako Lana

***La mediación intercultural, una herramienta  
para el Trabajo Social***

María Marcelina ESTÉVEZ SÁNCHEZ

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES  
GIZA ETA GIZARTE ZIENTZIEN FAKULTATEA

**UNIVERSIDAD PÚBLICA DE NAVARRA  
NAFARROAKO UNIBERTSITATE PUBLIKOA**



**Estudiante / Ikaslea**

María Marcelina ESTÉVEZ SÁNCHEZ

**Título / Izenburua**

La mediación intercultural, una herramienta para el Trabajo Social

**Grado / Gradu**

Grado en Trabajo Social

**Centro / Ikastegia**

Facultad de Ciencias Humanas y Sociales / Giza eta Gizarte Zientzien Fakultatea  
Universidad Pública de Navarra / Nafarroako Unibertsitate Publikoa

**Director-a / Zuzendaria**

Esther BAZTÁN CRESPO

**Departamento / Saila**

Departamento de Trabajo Social / Gizarte Laneko Saila

**Curso académico / Ikasturte akademikoa**

2013/2014

**Semestre / Seihilekoa**

Primavera / Udaberrik



## Resumen

La llegada de personas inmigradas a España, y concretamente a Navarra, ha incrementado considerablemente la diversidad étnica y cultural de la sociedad. El encuentro, la relación y el intercambio entre personas procedentes y pertenecientes a otros marcos de referencia culturales es una realidad que plantea retos importantes para los y las profesionales del Trabajo Social. Uno de ellos es el conocimiento y la adquisición de competencias relacionadas con la mediación intercultural que favorezca el acercamiento y la interacción positiva entre personas, grupos y comunidades culturalmente diferentes.

En este sentido, el presente Trabajo de Fin de Grado pretende aproximarse a los fundamentos teóricos de la mediación intercultural y descubrir su relación con el Trabajo Social en contextos multiculturales. Para ello se ha realizado un estudio empírico basado en la experiencia de profesionales de la mediación intercultural en Navarra con el fin de extraer conclusiones de interés para nuestra profesión.

*Palabras clave:* interculturalidad; multiculturalidad; mediación; Trabajo Social.

## Abstract

The arrival of immigrants to Spain and particularly to Navarra has led to a considerable increase in ethnic and cultural diversity. The confluence and interaction between people of different race and culture is a social reality which challenges social service workers. Amongst these challenges is the knowledge and acquisition of techniques related to intercultural mediation which will favour positive interaction between people of different cultural at a group and community level.

In this sense, the aim of this paper is to approach the theoretical fundaments of cultural mediation and discover its relation with social work in multicultural contexts. By means of an empirical study based on experiences of workers in the intercultural mediation sector in Navarra I wish to reach significant conclusions of interest to our profession.

*Keywords:* intercultural; multicultural; mediation; social work.





## Índice

<b>Introducción</b>	<b>1</b>
<b>Objetivos</b>	<b>3</b>
<b>1. Marco teórico</b>	<b>4</b>
1.1. La mediación	4
1.2. De la multiculturalidad a la interculturalidad	7
1.3. La mediación intercultural en Trabajo Social	8
<b>2. Realidad multicultural en Navarra</b>	<b>11</b>
2.1. Análisis de datos cuantitativos	11
2.2. Contexto multicultural	17
<b>3. La mediación intercultural</b>	<b>18</b>
3.1. Historia de la mediación intercultural	18
3.2. Definición de mediación intercultural	20
3.3. Con quién se practica la mediación intercultural	24
3.4. Las necesidades sociales que dan origen a la mediación intercultural	25
3.5. Fases de la mediación o procesos de mediación	26
3.6. Ámbitos en los que se interviene	28
3.7. El mediador o mediadora intercultural	31
3.7.1. Perfil del mediador o mediadora intercultural	31
3.7.2. Las funciones del mediador o mediadora intercultural	33
<b>4. Análisis empírico</b>	<b>35</b>
4.1. Entrevista a la mediadora intercultural Ani Peeva	35
4.2. Entrevista a la mediadora intercultural Susana Obanos	38
<b>Metodología</b>	<b>42</b>
<b>Resultados</b>	<b>44</b>
<b>Conclusiones</b>	<b>49</b>
<b>Referencias bibliográficas</b>	<b>53</b>
<b>Anexos</b>	<b>55</b>
A. Anexo I	57
A. Anexo II	60
A. Anexo III	71



## INTRODUCCIÓN

El presente Trabajo de Fin de Grado se encuentra encuadrado en la titulación de Grado de Trabajo Social, dentro del último curso académico, en el octavo semestre de dicha titulación.

Para la realización del presente trabajo, se disponía de un extenso abanico de temas a tratar. El ámbito elegido para confeccionar este documento ha sido el de la inmigración, ya que a lo largo de los cuatro años académicos solo hay una asignatura optativa que focalice en este colectivo. La profesión del Trabajo Social puede abarcar muchos ámbitos de trabajo, y uno de los que más interés me despierta es el de la población inmigrada.

Este ámbito es muy general y tiene multitud de temas para poder estudiar. Por ello, es necesario centrarse en una rama concreta. Por lo tanto, el tema elegido para estudiar está referido al ámbito de la inmigración, aunque el tema a tratar se puede llevar a cabo con otros colectivos que pueden ser atendidos por los trabajadores o trabajadoras sociales. El tema de estudio es la mediación intercultural y su relación con el Trabajo Social. Lo que se va a llevar a cabo será, tratar de analizar la importancia que tiene la mediación intercultural en la práctica profesional de los trabajadores y las trabajadoras sociales que realizan sus funciones y cometidos en contextos multiculturales.

La mediación intercultural es una práctica que surge a través de los diversos cambios que han sufrido las sociedades, debido en gran parte a los movimientos migratorios humanos que han propiciado la presencia y convivencia de personas de diversas culturas en un mismo espacio físico. Nuestro mundo es plural y culturalmente diverso, y eso se puede observar por la multitud de culturas que se concentran en determinados territorios.

La inmigración es un tema que genera una gran expectación social en el territorio español, sobre todo en momentos como los actuales donde las noticias relacionadas con este ámbito se suceden constantemente. Conviene destacar que las personas inmigradas que se encuentran en situación jurídico-administrativa regular cuentan con

similares derechos respecto a la población autóctona en relación al acceso a recursos y prestaciones sociales.

Para empezar con el estudio, es necesario conocer de una forma teórica la mediación intercultural. Es por ello que el presente trabajo se estructura, primeramente con la definición de distintos conceptos teóricos que serán claves para la delimitación conceptual del estudio. Se empezará por conocer en profundidad algunos conceptos clave como mediación, multiculturalidad, interculturalidad, mediación intercultural y Trabajo Social como profesión relacionada.

Seguidamente se llevará a cabo un análisis cuantitativo sobre la realidad multicultural de Navarra, mediante un examen de los datos estadísticos ofrecidos por el Instituto Nacional de Estadística. De ahí se ha elaborado el perfil socio-demográfico de la población inmigrada en la Comunidad Foral de Navarra a 31 de diciembre de 2014. El análisis cuantitativo nos aportará una interesante información sobre los orígenes geográficos y culturales de las personas empadronadas en Navarra.

Posteriormente, se presentarán otras aportaciones teóricas del conocimiento de la mediación intercultural, donde se hablará de la historia, definiciones, cuándo se practica, las necesidades sociales que dan origen a la mediación intercultural, las fases de la mediación, los ámbitos en los que se interviene y el perfil del mediador o mediadora intercultural y sus funciones.

Por otra parte, se realizará un estudio empírico a través de las entrevistas realizadas a dos profesionales de la mediación intercultural en Navarra. Gracias a su análisis, podremos descifrar la importancia de la mediación intercultural y el vínculo que ésta tiene con el Trabajo Social.

Por último, se expondrán las conclusiones obtenidas donde se podrá comprobar la importancia y la vinculación que existe entre la mediación intercultural y el Trabajo Social y las propuestas o cuestiones abiertas que se desprenden del estudio.

## OBJETIVOS

El objetivo general del presente Trabajo Fin de Grado es descubrir y analizar la vinculación existente entre la práctica de la mediación intercultural en Navarra y el Trabajo Social en la Comunidad Foral que permita extraer algunas propuestas de interés para mejorar el desarrollo de nuestra profesión en contextos multiculturales.

Una vez establecido el objetivo general del trabajo, se formulan una serie de objetivos específicos que pretenden ser la guía y el eje que ayuden a estructurar el mismo y a cumplir el objetivo principal de este documento. Son los siguientes:

- Conocer y analizar la realidad multicultural en Navarra centrada en la población inmigrada, para así poder identificar el perfil socio-demográfico de esta población en la Comunidad Foral. Este objetivo, nos facilitará conocer las diversas culturas con las que puede interactuar un trabajador o una Trabajadora Social, practicando mediación intercultural.
- Indagar sobre mediación intercultural, así como sus fases, ámbitos, necesidades, etc; para así poder conocer más en profundidad una de las herramientas que pueden llevar a cabo los y las trabajadoras sociales
- Conocer el trabajo diario de un mediador o mediadora intercultural en Navarra, que nos facilitará comprobar la relación existente entre profesionales de la mediación intercultural y el trabajo social.

## 1. MARCO TEÓRICO

### 1.1. La mediación

La palabra mediación es un concepto que se usa desde hace muchos siglos, concretamente desde el siglo XIII. Ha sido definido desde entonces como la acción de intervenir entre dos o más personas o entidades para evitar un conflicto. Se entiende por conflicto a la disputa o pelea, no necesariamente armada o física.

Actualmente, la Real Academia de la Lengua Española define la mediación como *“la acción y efecto de mediar”* (DRAE, 2011), siendo la definición de mediar el *“llegar a la mitad de algo”* (DRAE, 2011). Otra acepción de este término es *“interponerse entre dos o más que riñen o contienden, procurando reconciliarlos y unirlos en amistad”* (DRAE 2011). Aunque se seguirá incidiendo a lo largo del trabajo, la mediación es posible tanto si existe un conflicto como si no existe.

En sus inicios, las acciones mediadoras se practicaban para interceder en los conflictos que podían surgir entre las distintas comunidades que convivían en una misma zona. La realización de la mediación podía ser por diferentes y muy variados motivos. Por ejemplo, los protagonizados entre vecinos y vecinas, que habitualmente tenían que ver con los límites de las tierras ya que no existían escrituras; entre familias, para concertar matrimonios, repartir herencias, etc.; entre comerciantes, por deudas, espacios de venta, etc.; o entre víctima y persona que cometiera cualquier tipo de delito (Bermúdez, 2011). En ese momento, los conflictos relativos a la colonización de tierras eran muy habituales y bárbaros. Además de la tierra, se obligaba a asumir la religión y la cultura de quienes colonizaban.

Por ello, intervenía el mediador o mediadora con el fin de apaciguar cualquier tipo de conflictos surgidos a nivel social. Por el hecho de intervenir e intentar sosegar situaciones, la persona mediadora era muy bien considerada por el resto de su comunidad. Como consecuencia, se le otorgaba una confianza y la consideración de ser una persona prudente, responsable y que sabía cómo intervenir en situaciones de dificultad.

Es destacable que, aunque en sus inicios la mediación era utilizada para la resolución de conflictos, la evolución ha hecho que existan más tipos de mediación, lo que hace que se intervengan en numerosas situaciones, no solo en aquellas donde existe un conflicto.

A lo largo de los siglos, en los diferentes clanes, tribus y pueblos, también han existido otras personas a las que se les ha otorgado tal atributo. En muchas de las ocasiones, esta condición se le atribuía a la persona más anciana del grupo, ya que era considerada como la más sabia por su edad y experiencia adquirida durante sus años de vida. Además, solían ser las personas más respetadas en sus comunidades de pertenencia.

Uno de los ejemplos más claros de este hecho, se dio en las tribus indígenas de Norteamérica o en determinadas tribus africanas, donde la persona más mayor se le consideraba como apta para que interviniera en las diferentes controversias que surgían entre los miembros de la tribu (Bermúdez, 2011).

Estos ejemplos, que parecen muy lejanos en el tiempo, se asemejan mucho a situaciones más cotidianas de hoy en día, en la que algunas comunidades se siguen rigiendo por ese código o ley no escrita, sobre todo en determinadas etnias.

Una muestra de ello es el papel que desempeñan los patriarcas en las comunidades gitanas, siendo quienes ejercen autoridad en una familia o colectividad, debido en gran parte a su edad y sabiduría. Por otro lado, también está el papel que hace algunos años tenían ciertas personalidades de una colectividad, como pueden ser los sacerdotes, los maestros y maestras, médicos, policía, etc., pudiéndolas considerar como personas juiciosas y justas para intervenir en disputas de vecindad o de familias y realizar labores de mediación.

Siguiendo con más ejemplos actuales, podemos destacar las funciones que tienen atribuidas los jueces y las juezas de paz, enmarcadas dentro del ordenamiento jurídico vigente en España. Su labor profesional viene recogida en el artículo 100.2, de la Ley Orgánica 6/1985, de 1 de julio, del Poder Judicial. La particularidad de su labor es ser la tercera persona en un conflicto, no siendo necesario que tenga conocimientos en

Derecho, ya que se le atribuyen conflictos que puedan resolverse sin tener dichos conocimientos.

Con todo esto, se concluye que la figura del mediador o mediadora es muy antigua, y que lleva utilizándose desde hace siglos, pero no por ello es una figura obsoleta. Si comparamos algunos ejemplos que se han expuesto hasta el momento, entre quienes realizaban mediaciones en el siglo XIII y quienes lo hacen en pleno siglo XXI, se comprueba que su función en la sociedad es igual de importante, manteniendo su misma esencia.

Al igual que entonces, la mediación en la actualidad es un proceso de comunicación, en el cual interviene una tercera persona que actúa como mediador o mediadora y cuya misión principal es ayudar a dos partes a acercarse, entenderse y favorecer el encuentro. La posición que adopta la persona mediadora debe ser neutral y contar con el reconocimiento de ambas partes.

Pero buscando y analizando la teoría más en profundidad, se pueden encontrar distintos enfoques sobre el término de mediación. En la guía denominada Retos en los contextos multiculturales, de la FSG (2007), se aportan diferentes definiciones de este concepto.

Una de estas ellas es la que aportan Six y Jean (1997, citado en FSG, 2007, 57), quien sostiene que *“la mediación, es contraria a lo que sería un juicio, un arbitraje o negociación. [...] Situación triangular, donde se implica una tercera persona independiente a los protagonistas”*.

Otra aportación interesante es la que introduce Zeigler (1997, citado en FSG, 2007, 57) quien manifiesta que *“la mediación es un proceso, en el que las personas se comunican con la ayuda del mediador, con un fin. [...] El mediador no tiene capacidad de decisión”*.

Por último, y como tercera definición está la de Vinyamata (2004, citado en FSG, 2007, 57), quien afirma que *“la mediación es un proceso entre partes en conflicto con una ayuda imparcial, que procura que las personas con disputa lleguen a un acuerdo”*.

Las aportaciones de estos autores nos llevan a concluir que la mediación es una herramienta muy valiosa para poder llegar a ciertos acuerdos entre dos o más partes,



las cuales necesitan de una tercera persona que les ayude y facilite habilidades para poder llegar a cumplir unos determinados compromisos. Por lo tanto, la mediación es una intervención profesional caracterizada por sus propios objetivos, métodos y técnicas, efectos, deontología y roles desempeñados por el o la profesional y las personas intervinientes.

Por todo esto, la mediación en la resolución de conflictos, que lleva aparejada dos nuevas ideas fundamentales: una es romper con la resolución mediante la aplicación del ordenamiento jurídico vigente, mientras que la segunda es la implantación de un nuevo método de aceptación, de una manera más técnica y especializada.

## **1.2. De la multiculturalidad a la interculturalidad**

En este apartado se realiza una aproximación conceptual a dos términos claves relacionados con la mediación en contextos multiculturales: la multiculturalidad y la interculturalidad.

El primero de ellos hace referencia a la diversidad de culturas en un mismo espacio físico. Según el Diccionario de la Real Academia Española (2011), el multiculturalismo es la *“convivencia de diversas culturas”*.

Ello no implica que exista relación entre ellas, ni entendimiento, intercambio o interacción, aunque sí respeto. Según Malgesini y Giménez (1997) se trata de una primera modalidad del pluralismo cultural.

Por otro lado, el concepto de interculturalidad es definido por el Diccionario de la Real Academia Española (2011) como *“la relación entre culturas, común a varias culturas”*.

Es importante destacar que en esta segunda modalidad del pluralismo cultural, existe relación, interacción y convivencia entre personas provenientes o procedentes de diversas culturas. Su principio básico es el derecho a la diferencia, así como a la igualdad; considera que ningún grupo es superior a otro y cree en el enriquecimiento mutuo entre las distintas culturas. *“Es el contacto y la interacción, la mutua influencia, el sincretismo, el mestizaje cultural...”* (Malgesini y Giménez, 1997, 211).

Por ello se puede decir que el concepto de multiculturalidad hace referencia a la diversidad cultural existente en un determinado espacio o terreno geográfico, pero sin

existir implicación entre las culturas. Por otro lado, la interculturalidad hace referencia a la existencia de comunicación entre las distintas culturas que conviven en un mismo espacio.

Las dos definiciones son paralelas, pero lo que las diferencia es que mientras en la interculturalidad existe relación, influencia e intercambio entre las partes, en la multiculturalidad no.

### **1.3. La mediación intercultural en Trabajo Social**

El Trabajo Social es una profesión y una disciplina, que promueve la transformación social y da respuesta a las necesidades sociales con el fin de ayudar al fortalecimiento del bienestar social de la sociedad en su conjunto.

El Trabajo Social se dirige a las distintas relaciones que se pueden dar en un contexto social. Una de las principales funciones de los y las profesionales del Trabajo Social es desarrollar las potencialidades de las personas atendidas, para así poder prevenir situaciones complicadas, y poder, de alguna manera, enriquecer y conseguir que el conjunto de la sociedad tenga una mejor calidad de vida. Promueve la igualdad de derechos entre las personas.

Estos y estas profesionales, como ya se ha mencionado anteriormente, ayudan al cambio social dentro de la sociedad, trabajando directamente con las personas, las familias y comunidades a las que atiende.

Además, esta profesión tiene una amplitud de ámbitos de intervención, ya que se ocupa de atender todos aquellos sectores que necesitan algún tipo de ayuda como por ejemplo personas con algún grado de discapacidad, tercera edad, personas con problemas de salud mental, víctimas de algún tipo de maltrato o de terrorismo, personas con dependencias o adicciones, presos y presas, menores, población inmigrada, personas en riesgo o en situación de exclusión social, entre otros muchos ámbitos.

Para poder realizar con eficacia y eficiencia las funciones y cometidos en esta diversidad de ámbitos es preciso que los y las profesionales del Trabajo Social tengan

competencias específicas basadas en una formación completa y adecuada en todas las áreas. Una de ellas, es la adquisición de competencias relacionadas con la mediación.

La mediación es uno de los métodos específicos que se utilizan en la intervención de un trabajador o trabajadora social, tal y como se recoge en el preámbulo del Código Deontológico de Trabajo Social (1999). Según establece dicho Código Deontológico, este método, junto con otros doce, se debe utilizar a la hora de actuar con grupos y comunidades, en los casos que sea necesario.

Aunque el Trabajo Social no solo se circunscribe a la intervención en la resolución de un conflicto, como se ha mencionado el campo de actuación es mucho más amplio, muchas veces Trabajo Social y conflicto forman un binomio difícil de separar.

Por lo tanto, aquí se llega a un punto de encuentro entre la mediación y el Trabajo Social, ya que uno de los fines de ambos términos es promover el cambio, a partir de la superación de los conflictos, en las relaciones humanas. Aunque es importante no confundir este punto de encuentro con el que hagan una función similar, ya que en ambos tipos de intervención surgen matices muy distintos.

Estos matices se pueden traducir, en que por un lado, el Trabajo Social abarca un campo de actuación mucho mayor que el de la mediación. Además, mientras que en el Trabajo Social la resolución de conflictos se usa como una herramienta para alcanzar un objetivo, siempre relacionado con la mejora del bienestar y calidad de vida de las personas que acuden a estos servicios, la mediación agota su actuación una vez resuelto el conflicto, no teniendo que llevar aparejado una mejora de bienestar en las partes implicadas.

También hay que diferenciar entre las metodologías que usan ambas ramas, ya que el Trabajo Social usa una metodología propia, siendo la mediación una más de las actuaciones que puede realizar. Por otro lado, la mediación solo usa un método, el propio de la mediación, para llegar a su único fin, la resolución de un conflicto.

Si se estudia en profundidad las funciones de los trabajadores y las trabajadoras sociales, se puede señalar que la función de mediar entre dos partes que tienen una necesidad a cubrir y que requiere de una mediación externa para conseguir una solución, es muy común en el currir diario de este profesional, usándolo en

cualquiera de los ámbitos anteriormente citados, cuando pueda surgir dicha necesidad de intervención. Es por lo que se puede decir que en muchas ocasiones, el profesional del Trabajo Social es el vehículo idóneo para el acercamiento mutuo entre individuos, grupos o comunidades.

Por eso, los trabajadores y las trabajadoras sociales son profesionales que trabajan en una diversidad multicultural, ya que atienden a un gran ratio de población, procedentes de diversos lugares, y por ende, pertenecientes a varias culturas. Debido a esto, se les pueden considerar a estos y estas profesionales como mediadores y mediadoras interculturales, debido a que en las situaciones que lo requieran, tendrán que mediar con población de diversas culturas.

El trabajador o trabajadora social, a través de este rol de mediador o mediadora, está capacitado para guiar de una forma estructurada y metodológica a las partes intervinientes con el fin del descubrimiento y consecución de un acuerdo satisfactorio. Por eso, en aquellos casos en los que se tiene que intervenir a través de la mediación en un entorno de diversidad cultural, se podrá establecer que se trata de una mediación intercultural. En estas situaciones, los y las profesionales del Trabajo Social deben saber y diferenciar bien los perfiles culturales, para así poder ejercer con profesionalidad la intervención y poder cumplir los objetivos pactados.

En una mediación intercultural es muy importante conocer con exactitud la cultura con la que se va a llevar a cabo la intervención, debido a que si no es así, se puede dar lugar a malos entendidos y provocar situaciones complicadas pudiendo acarrear enfrentamientos y malestar. Es fundamental respetar a las personas, así como a la manera que tienen de percibir la realidad, así como sus valores, sus necesidades y el orden de prioridad de estas.

Por todo esto, es muy importante que los y las profesionales del Trabajo Social, que presten un servicio vinculado a población culturalmente diversa, tienen que adquirir una formación específica, o al menos conocimientos sobre las culturas con las que se va a intervenir. Ello les facilitará el trabajo y la relación con dicha población. Pero no solo le bastará al o la profesional con conocer la cultura de la otra persona o grupo

culturalmente diferenciado, sino debe ser consciente de su cultura propia, para evitar prejuicios y estereotipos.

## **2. REALIDAD MULTICULTURAL EN NAVARRA**

En el presente capítulo nos aproximamos a la realidad cuantitativa de la población inmigrada en Navarra. En él se muestran algunas significaciones de interés para la mediación intercultural y el Trabajo Social. Dicho capítulo contiene dos apartados que tratan sobre el análisis de datos y sobre el contexto multicultural.

### **2.1. Análisis de datos**

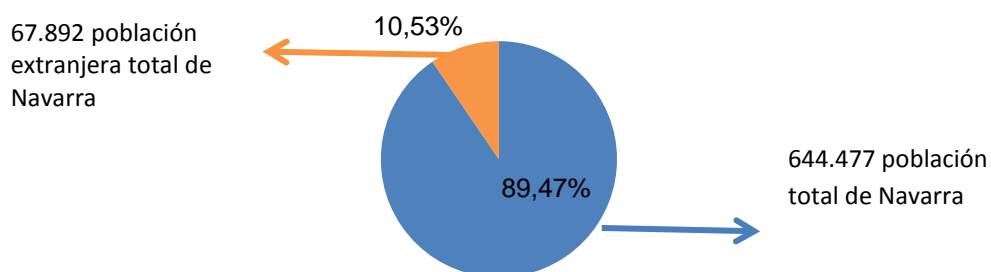
El estudio cuantitativo de la inmigración en la Comunidad Foral de Navarra muestra la gran transformación que esta Comunidad ha vivido en estos últimos años, donde se ha producido una significativa llegada de la población extranjera.

Según el Instituto Nacional de Estadística (INE) a 31 de Diciembre de 2013, la población total que reside en España asciende a 47.129.783 personas. De ellas, 644.477 personas lo hacen en la Comunidad Foral de Navarra.

En relación a la población extranjera, el total de personas empadronadas en España asciende a un total de 5.546.238 personas. En Navarra, esta cifra se sitúa en 67.892 personas; un 10,53% de la población total de la Comunidad Foral de Navarra. Este porcentaje de extranjeros en Navarra es similar al resto del estado, siendo el principal motivo del flujo migratorio en nuestra región el relacionado con el ámbito laboral.

Se prosigue el estudio, con datos que atañen a la Comunidad Foral de Navarra, ya que muestran algunas significaciones de interés para la mediación intercultural y el Trabajo Social.

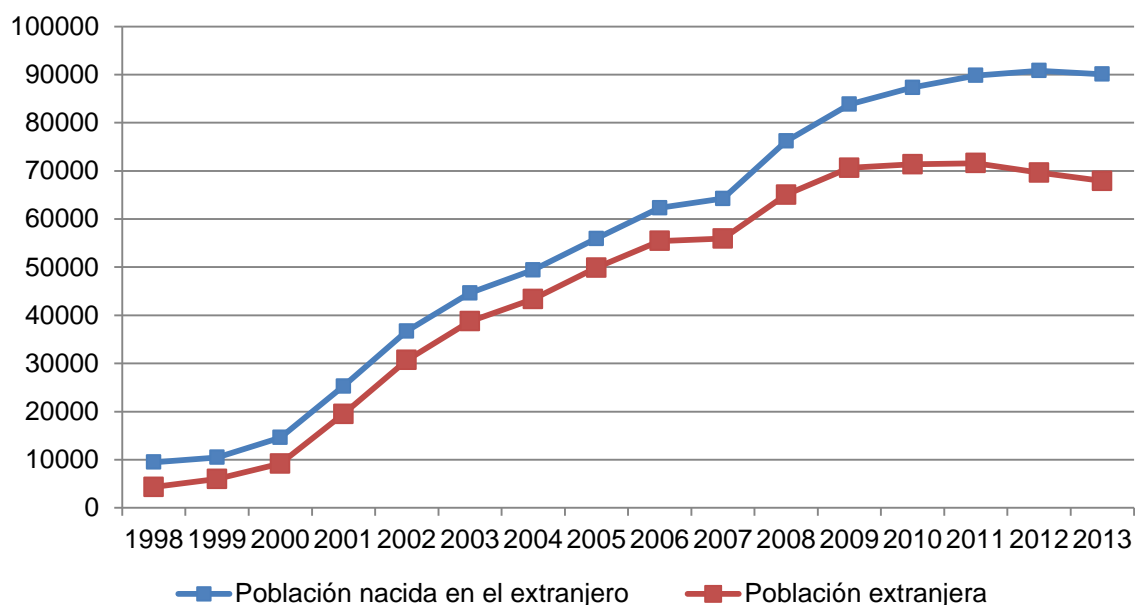
### Representación del % de la población total y la población extranjera de Navarra (2013)



**Figura 1.** Población total y población extranjera de Navarra en 2013. Fuente: INE, elaboración propia.

A continuación se representa gráficamente la evolución de la población extranjera en Navarra desde 1998 hasta el 2013, diferenciando las personas nacionalizadas nacidas en el extranjero y la población extranjera. Entre ambas franjas lo que se puede visualizar es la población que ha conseguido la nacionalidad en este periodo de tiempo.

### Evolución de la población extranjera en Navarra (1998-2013)

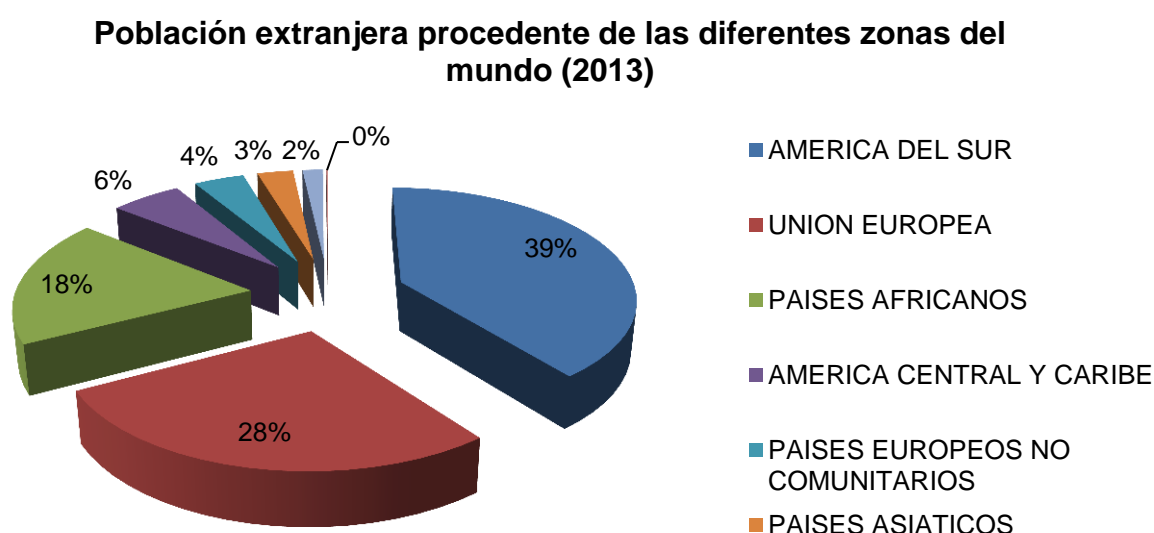


**Figura 2.** Evolución de la población extranjera en Navarra, desde 1998 hasta 2013.

Fuente: INE, elaboración propia.

Se puede observar que a partir del año 2007, asciende exponencialmente el porcentaje de población extranjera llegada a Navarra, por lo que se puede inferir que aunque la migración no es un fenómeno nuevo en nuestra región, sí que se ha intensificado notablemente desde el punto de vista cuantitativo en los últimos años. También se aprecia que el ritmo de incorporación de población extranjera ha crecido de forma notable a partir de mediados de los años noventa, triplicándose el número.

Interpretamos que Navarra ha vivido una gran transformación, se ha convertido en un espacio multiétnico, culturalmente mucho más plural y diverso y donde en un mismo espacio conviven diversas culturas. Para reafirmar estas palabras, se muestra una representación gráfica, donde se puede apreciar el porcentaje de la población extranjera procedentes de diferentes zonas del mundo y que en la actualidad conviven en la Comunidad.



**Figura 3.** Población extranjera procedente de las diferentes zonas del mundo en el año 2013. Fuente: INE, elaboración propia.

Otra ilustración que ayuda a afirmar la convivencia de culturas en Navarra es la siguiente tabla, donde se visualizan los diferentes países que más población tienen en nuestra Comunidad Foral.

**Tabla 1.** Muestra de los países con más representación en Navarra. Fuente: INE, elaboración propia.

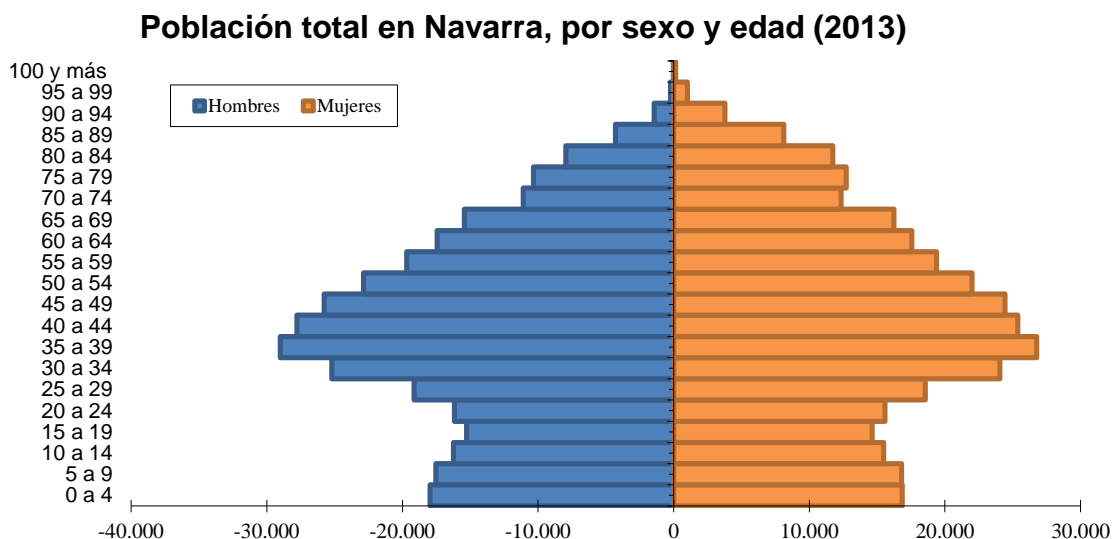
PAISES	Nº	%	HOMBRES	%	MUJERES	%
Ecuador	15.058	21%	7.485	49,7%	7.573	50,3%
Marruecos	9.876	14%	5.994	60,7%	3.882	39,3%
Rumanía	7.279	10%	3.779	51,9%	3.500	48,1%
Colombia	6.984	10%	2.953	42,3%	4.031	57,7%
Bulgaria	6.694	9%	3.538	52,7%	3.156	47,3%
Perú	3.381	5%	1.525	45,1%	1.856	54,9%
Bolivia	3.163	4%	1.171	37%	1.992	63%
R. Dominicana	2.973	4%	1.261	42,4%	1.712	57,6%
Argelia	2.535	4%	1.767	69,6%	768	30,4%
Argentina	2.212	3%	1.094	49,4%	1.118	50,6%
Brasil	2.146	3%	658	30,7%	1.488	69,3%
China	1.357	2%	611	45%	746	55%
Ucrania	1.311	2%	510	38,9%	801	61,1%

Podemos decir que poco a poco se va cumpliendo uno de nuestros objetivos específicos planteados en el TFG, que es conocer el perfil sociodemográfico de la población extranjera en Navarra. Para cumplimentar el objetivo y conocer uno de los colectivos con los que pueden intervenir los trabajadores y las trabajadoras sociales, se debe conocer tanto el sexo como la edad de la población inmigrada en Navarra.

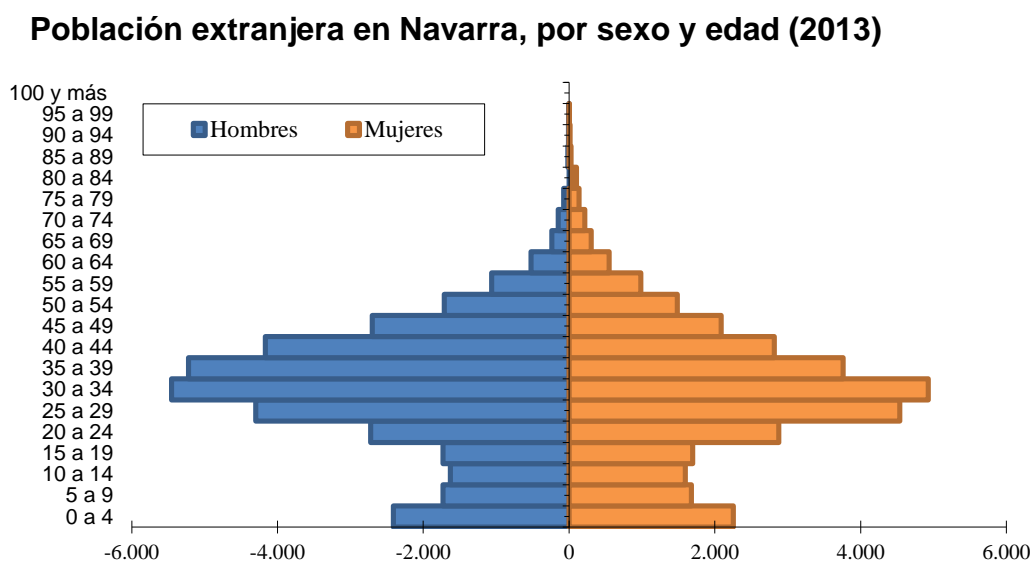
A continuación se representa unos gráficos donde se aprecian los datos que nos hacen falta para poder delimitar el perfil de la población extranjera.



En primer lugar se ofrece una representación de la población total de Navarra, diferenciada por sexo y edades, y posteriormente otra de la población extranjera. La comparación visual de ambos gráficos permite extraer algunas conclusiones de interés.



**Figura 4.** Población total en Navarra, dividida por sexo y edad, en el año 2013. Fuente: INE, elaboración propia.



**Figura 5.** Población extranjera en Navarra, dividida por sexo y edad, en el año 2013. Fuente: INE, elaboración propia.

En estos dos gráficos se aprecia la franja de edad que más población tiene, destacando que en el intervalo donde más población hay en ambas gráficas es la que oscila entre los de 30-34/35-39 años.

No obstante, se observa que la población extranjera apenas tiene representación en personas mayores de 65, suponiendo un 1,9% del total de la población, y la población menor de 15 años asciende al 16,7%. Si comparamos estos datos con los de la población total empadronada en Navarra la diferencia es considerable ya la representación de personas mayores de 65 años es considerablemente mayor.

Por tanto, la población extranjera ha contribuido a rejuvenecer considerablemente a la población navarra, cuyos índices de natalidad se sitúan en unos de los más bajos de la Unión Europea. Esta circunstancia es muy positiva para la sociedad en su conjunto no solo por el aumento de población, sino por el freno al envejecimiento poblacional.

A modo de resumen se afirma que la población extranjera empadronada en Navarra está formada por hombres y mujeres con edades comprendidas entre los 30 y los 40 años y procedentes de diferentes zonas del mundo, pero principalmente de América del Sur, de países de la Unión Europea y de África.

Para finalizar con el análisis, decir que en estos últimos años, la diversidad en la Comunidad Foral de Navarra se ha visto enriquecida, por la llegada de personas procedentes de diversos países (Ecuador, Marruecos, Rumania, Colombia, Bulgaria...), y por ende de diversas culturas y religiones, lo que ha contribuido a que nuestra región haya tenido una significativa transformación social. Esto determina que numerosos trabajadores y trabajadoras sociales, les tocan afrontar grandes desafíos socioculturales asociados a este gran cambio. Para ello, será necesario establecer un puente de comunicación para la creación del diálogo entre las diferentes culturas, y así mantener en todo momento el respeto entre todas las culturas, y que las condiciones de igualdad sean las mismas, independientemente de la procedencia de cada persona.

Este puente de diálogo se convierte en el elemento clave e indispensable para el establecimiento de relaciones sociales y personales. La creación de puntos de comunicación intercultural que nos permitan comprender, aceptar y acercarnos a las diferentes diversidades culturales, ya que son elementos para crear una buena convivencia.

## 2.2. Contexto multicultural

Es una realidad la existencia de multiculturalidad, que las sociedades son multiculturales y que estas viven en un mismo espacio social. Podemos decir que hay personas diferentes en un mismo territorio, que tiene determinados rasgos culturales que nos diferencia como por ejemplo, el lenguaje, la religión, las tradiciones o prácticas sociales, nacionalidad, cultura, etc.

En nuestro país, podemos decir que la población autóctona tienen distintas costumbres, diferenciándose dentro de un mismo territorio varias culturas (ya sea por religión, lenguajes, tradiciones y costumbres, etc.), aunque hay muchos más aspectos comunes que diferentes.

En los últimos años, en España se ha incrementado la diversidad cultural, debido al gran número de inmigraciones que se han producido. Es por eso que podemos afirmar que España es un país multicultural. Con esa llegada de población de otras culturas, se ha incrementado la diversidad cultural que era un hecho antes de la llegada de la inmigración. Se aprecian personas con diferentes lenguas, religión, tradiciones, etc.

Para hacer esta afirmación me remito al análisis de datos en la figura 2 relativo a la evolución de la población extranjera en Navarra (1998-2013), donde se puede apreciar que el ritmo de incorporación de la población extranjera ha crecido de forma notable a partir de mediados de los años noventa. De hecho se puede decir que se triplica el número de población extranjera empadronada en Navarra.

Otra realidad que nos ayuda a reafirmar que somos multiculturales y que tenemos una diversidad cultural, es la representación de la figura 3 sobre la población extranjera procedente de diferentes zonas del mundo. Podemos decir que tenemos prácticamente culturas de todo el mundo, ya que en porcentajes hay un 30% de América del Sur, un 28% de países de la Unión Europea, un 18% de países africanos, un 6% de América central, un 4% de países europeos no comunitarios, un 3% de países asiáticos y un 2% de América del Norte.

Independientemente de las cifras y los porcentajes citados, se puede decir que alrededor nuestro viven personas de todos los rincones del mundo. Esto quiere decir que tenemos un universo cultural dentro de nuestro entorno más cercano.

Para concluir este apartado, se resalta que la multiculturalidad ha sido una constante desde siglos pasados hasta la actualidad. Hay una cultura mayoritaria que a la vez contiene muchas diversidades. Las sociedades españolas y navarras, eran diversas antes de la llegada de la inmigración. Se dice que son sociedades plurales y multiculturales y gracias a la inmigración, se ha incrementado esta diversidad. Esto hace que en muchos casos se necesite un puente de comunicación, para poder entender y conocer la diversidad cultural y, para ello, la mediación intercultural se convierte en una herramienta de un extraordinario valor.

### **3. LA MEDIACIÓN INTERCULTURAL**

En este capítulo se va a definir a nivel conceptual qué es la mediación intercultural, su historia, con quién se practica, las necesidades sociales que dan origen a la mediación intercultural, las fases o procesos de la mediación, los ámbitos y el perfil del mediador o mediadora intercultural. Por ello se intentan detallar todos los temas para que los conocimientos sobre mediación intercultural sean completos.

Como se hace en apartados anteriores, es oportuno también conocer la historia de la mediación intercultural, saber desde cuándo se empezó a practicar, identificar cuáles fueron sus primeros pasos y hasta dónde se ha llegado.

#### **3.1. Historia de la mediación intercultural**

Según el profesor Carlos Giménez Romero (2007, 8) *“la mediación intercultural ha ido surgiendo en España, en un proceso forzoso, ante la realidad social pluricultural con la que nos encontramos, especialmente desde hace algunos años”*.

Esta realidad social se demuestra, en el análisis de datos, donde se comprueba la multiculturalidad que tenemos en la Comunidad Foral de Navarra.

Este catedrático, hace la siguiente mención: *“La mediación intercultural como idea de intervención en las relaciones entre sujetos etnoculturalmente diferenciados está convirtiéndose en otra rama de estudio, y que tal y como expresó el gran poeta Kavafis en su poema Viaje a Itaca, se ha convertido en un viaje lleno de aventuras [...] Dado*

*que se está tratando de un proceso de configuración de una nueva modalidad de intervención social y de una novedosa figura y perfil profesional” (Giménez C, 2007, 8).*

Comparto su opinión sobre la aparición de una modalidad de intervención social y la figura de un nuevo perfil profesional: el mediador o la mediadora intercultural. No obstante, sabemos que la figura del mediador o la mediadora existe desde hace siglos, pero la forma de mediar entre ellos era distinta. En la actualidad nos encontramos diversas culturas con las que debemos trabajar, y si tenemos diferentes costumbres y tradiciones es complicado ejercer de puente de diálogo. Por ello se diferencia el mediador de hace siete siglos con el mediador intercultural de la actualidad, ya que este último ha sido pulido en estos últimos años para afrontar la situación de gran diversidad cultural que tenemos hoy en día.

La evolución de la práctica de mediación intercultural en España comenzó a mediados de la década de los noventa, debido a la pluralidad de culturas que se podían encontrar.

Carlos Giménez Romero (2007) hace mención a que la evolución de la práctica de mediación intercultural en España comenzó a partir de iniciativas de varios grupos, concretamente en Cataluña, Madrid y Andalucía, con las cuales se logró iniciar esta figura.

El proceso de esta práctica, costó mucho esfuerzo, trabajo y sacrificio, de muchas personas. Según Richarte y Die (2008) esta práctica identifica tres etapas bien diferenciadas de lo que es la evolución de la mediación intercultural

- Primera etapa. Es conocida como la génesis de la mediación intercultural que va desde 1994 al 1997. En esta etapa la mediación intercultural surge como un modelo en prácticas. Las intervenciones se llevan a cabo con personas de diferentes culturas residentes en un mismo territorio. Las intervenciones se llevan a cabo por que la realidad de ese momento así lo requiere.
- Segunda etapa. Es nombrada como la fase del primer despliegue 1998-2000. En esta etapa, la práctica en temas de mediación intercultural comienza a ser numerosa y reveladora. Se comienzan con los primeros estudios teóricos sobre la materia. Se crean más proyectos de mediación intercultural. En las

universidades se comienzan a incluir la especialidad de mediación intercultural, y se lleva a cabo el primer congreso internacional de mediación intercultural.

- Tercera etapa. Es citada como la expansión acelerada o *boom* 2003-2007. En esta etapa proliferan los programas municipales de mediación intercultural, los planes de integración social en materia de inmigración, el surgimiento de agentes de mediación intercultural en casi todas las comunidades autónomas, todo esto hace que despliegue esta disciplina.

De acuerdo con lo que dice Richarte y Die (2008), *“la nueva disciplina, es una necesidad en materia de intervención social, no solo en materia de minorías étnicas, e inmigración, sino también de cara a las diferentes manifestaciones culturales que se presentan entre la población autóctona. Por tanto esta nueva disciplina necesita ser reconocida como profesión”*.

Después de esta pequeña reseña de la evolución de la práctica, se puede apreciar que se quedan unos cuantos años sin valorar, por lo que se puede decir que desde 2007 hasta la actualidad la mediación intercultural se encuentra en un proceso de avance y mucho trabajo. Las diversidades culturales han aumentado potencialmente y se puede afirmar que existe una amplia representación de culturas en Navarra. Por ello, el conjunto de profesionales que intervienen socialmente deben de tener preparación y competencias para realizar con éxito mediaciones interculturales. Es un reto de nuestra profesión que viene motivado por la pluralidad y diversidad cultural existente.

### **3.2. Definición de mediación intercultural**

La mediación intercultural, hoy en día es una herramienta que se le considera cotidiana debido al uso frecuente que se lleva a cabo en diferentes servicios. Se utiliza para comprender las diferentes diversidades culturales y para favorecer las relaciones entre las distintas culturas que nos podemos encontrar.

Después del avance que ha sufrido esta práctica, se puede afirmar que empieza a tener un cierto reconocimiento social. Este reconocimiento tiene su origen en la voluntad de

abrir caminos y crear puentes entre la población, así como de establecer lazos donde no existen.

La mediación intercultural es conocida como un proceso comunicativo con un inicio y un final; guiado por una persona neutral, con el fin de que en situaciones de dificultad de comunicación, se lleve a cabo una intervención donde las partes afectadas concilien el trance. El mediador o la mediadora no aporta soluciones, sino que cataliza la transformación realiza entre las dos partes.

La mediación intercultural no se centra solo en resolver la dificultad de la comunicación, sino que se llevan a cabo otras funciones. Estas pueden ser, preventivas, de acercamiento, de comprensión mutua, de aprendizaje, de desarrollo de la convivencia, de búsqueda de estrategias alternativas para resolver conflicto, etc.

Los autores de Desenvolupament Comunitari y Andalucía Acoge (Bermúdez, Prats y Uribe, 2000), plasman una definición de mediación intercultural que tiene analogías con la definición aportada sobre lo que es mediación intercultural.

*“La mediación intercultural se entiende como un recurso profesionalizado que pretende contribuir a una mejor comunicación, relación e integración entre personas grupos presentes en un mismo territorio, y perteneciente a una o varias culturas” (10)*

En este punto se añade dos aportaciones que hace diferentes autores. Una es de Carlos Giménez (2007,8) donde hace otra aportación sobre el significado de la medición intercultural diciendo que *“no solo se limita a la resolución de conflictos sino a mejorar las relaciones humanas entre los grupos culturalmente distintos”*.

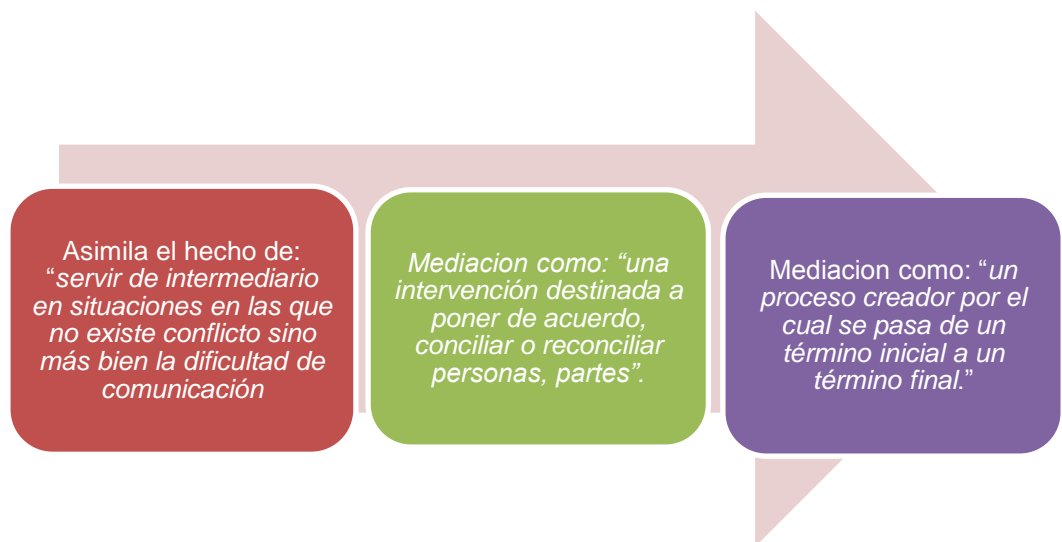
Por último, *“la mediación es la intervención de una tercera parte, con capacidad para dar a conocer las claves, las representaciones culturales y sociales de los actores implicados, para superar situaciones de desconocimiento e incomunicación, conflicto de valores o intereses, o la existencia de diferencias o desigualdades” (Bitoden et al,2008, 13).*

Estas aportaciones que hacen estos autores, son muy semejantes y análogas. Analizándolas en profundidad, podemos descifrar que tienen en cuenta la prevención

de los conflictos y el establecimiento de mejorar las comunicaciones e interaccionar entre las partes que la definición de mediación intercultural requiere.

Centrándonos un poco más en lo que sería la definición sobre la mediación intercultural, se encuentran aportaciones de Margalit Cohen-Emérique (1997citado por Bermúdez, 2011), donde se establece que la mediación tiene tres significados lingüísticos.

- El primer significado, asimila el hecho de *servir de intermediario en situaciones en las que no existe conflicto sino más bien la dificultad de comunicación*. Una tercera persona es la que restablece la relación.
- El segundo significado, considera a la mediación *como una intervención destinada a poner de acuerdo, conciliar o reconciliar personas, partes*. Este significado nos lleva a una situación en la que un conflicto, una oposición o un antagonismo hacen que la intervención de un tercero sea necesaria.
- El tercer significado considera a la mediación como *un proceso creador por el cual se pasa de un término inicial a un término final*.



**Figura 6.** Tres significados distintos. Fuente: (Bermúdez, 2011) elaboración propia.

Estos tres autores reafirman lo que entendemos por mediación intercultural, no olvidando en ninguno de los casos, que es imprescindible la figura de un tercero, que



ejercerá su función de forma neutral, donde se busca que las dificultades que se puedan dar entre las culturas, ya sean de comunicación, provisorias, comprensivas, de acercamiento, aprendizaje, etc. Se lleven a cabo con el fin de que se cumpla el propósito esperado.

A partir del significado de la mediación intercultural, se buscan los tipos de mediación que se pueden llevar a cabo dependiendo de las dificultades que se puedan llegar a dar. Según la autora Margalit Cohen-Emérique (1997 citado por Bermúdez, 2011, 20) distingue tres tipos de mediación.

- “La mediación para la prevención de conflictos culturales, que podemos denominar mediación preventiva.
- La mediación para la resolución de conflictos culturales, que podríamos llamar mediación rehabilitadora.
- La mediación para la creación de nuevas estrategias de relación e intervención, a la que proponemos llamar mediación creativa”.



**Figura 7.** Tres tipos de mediación. Fuente: (Bermúdez, 2011, 20). Elaboración propia.

Con estos tres tipos de mediación intercultural que aporta esta autora, podemos decir que el concepto de mediación intercultural abarca mucho más de lo que la sociedad piensa, no solo hace eje al conflicto, su función llega mucho más lejos. Como hemos aportado al principio de este apartado, la mediación intercultural abarca funciones de aprendizaje, comunicación, comprensión, etc., que se puede reafirmar con estos tres

tipos de mediación intercultural que describen la autora Margalit Cohen-Emérique.

Desde estos tres tipos de mediación intercultural que nos describe Margalit Cohen-Emérique, se dice, que nos hace entender la mediación como un recurso no sólo válido para la resolución de problemas y conflictos sino de otras maneras como a continuación se puede comprobar.

En primer lugar, como mecanismo facilitador de la relación en situaciones donde, como ya hemos apuntado, no existe conflicto, sino más bien dificultad de comunicación. Se suele actuar para preparar una buena comunicación y mejorar las relaciones entre las minorías y mayorías, así evitando de ese modo que aflore algún tipo de conflictos.

En un segundo lugar, como intervención destinada a buscar algún tipo de acuerdo, conciliación o armonía de las personas o partes entre las que existe un conflicto.

Y por último, como proceso de transformación de las normas existentes, o más bien de creación de nuevas acciones y situaciones basadas en unas nuevas relaciones entre las partes.

Después de todas estas aportaciones se podría decir que el concepto de mediación esta desvinculado del conflicto, ya que los autores lo que pretenden es llevar a cabo otros tipos de mediaciones para evitar tener que intervenir solo con el conflicto.

En definitiva, podemos decir que la mediación intercultural es una profesión muy avanzada, vinculada a las diversidades culturales, que pretende evitar dificultades, ayudar en el entendimiento y enseñar habilidades para una mejor convivencia.

### **3.3. Con quién se práctica la mediación intercultural**

La mediación intercultural es una práctica que se puede llevar a cabo con cualquier persona, grupo o comunidad que lo requiera, es un campo muy amplio. Los grupos de personas pueden ser de distintos tamaños (reducidos, medios o amplios). Lo imprescindible para que se dé la mediación intercultural, es que debe de existir alguna diferencia cultural entre ambas partes, que haga necesaria que se lleve a cabo esta práctica.

Las intervenciones pueden ser muy variadas, se pueden dar de diferentes formas, entre dos personas (individual), entre varias (grupal o colectivo) o entre muchas (comunidad o colectivos).

Las intervenciones a nivel individual o reducido, pueden ser las que se den entre una persona inmigrante con una autóctona; entre dos inmigrantes de diferentes culturas; también se pueden incluir aquí las relaciones entre personas con profesionales, instituciones o recursos. El mediador o la mediadora intercultural actuará entre los espacios de los dos, es decir estará presente en las entrevistas que se puedan dar, en las consultas, reuniones o encuentros.

Desde las intervenciones colectivas, se interviene en los espacios relacionados entre la comunidad o el grupo que necesitan de esta labor.

Según las autoras que realizaron el Programa de mediación lingüística e intercultural itinerante para la Comunidad Foral de Navarra, Obanos y Pardo (2012, 22), distinguen tres tipos de solicitudes: *“las individuales, las vecinales y las comunitarias”*. Ellas hacen referencia a tres tipos de solicitudes, lo que afirma lo anteriormente expuesto: que la mediación intercultural se practica con cualquier población que lo requiera.

### **3.4. Las necesidades sociales que dan origen a la mediación intercultural**

Para abordar las necesidades sociales a las que puede hacer frente la mediación intercultural, tenemos que situarnos que estamos hablando de contextos multiculturales, donde cada cultura tiene unas particularidades que la hacen distinta a las demás y con necesidades diversas.

Estas diversidades de necesidades requieren la participación de un o una profesional en mediación intercultural. Dependiendo del colectivo cultural con el que nos encontremos, las necesidades pueden ser unas u otras. Pueden darse las siguientes: dificultad en la comunicación, falta de conocimiento de las diferentes culturas, prejuicios, estereotipos, vulnerabilidad, etc.

Se pueden dar muchos casos que pueden dar origen a la necesidad de la práctica de mediación intercultural. Entre otras, se destacan las siguientes:

- “Dificultades de comunicación entre personas de distintos orígenes culturales.
- Complejidades y conflictos en la convivencia.
- Desconocimiento real por parte de los colectivos sobre los servicios públicos y las vías adecuadas para el acceso.
- Poca sensibilización y falta de asesoramiento en temas de inmigración e interculturalidad por parte de los profesionales de los servicios.
- Perjuicios, estereotipos y conflictos en las relaciones entre personas culturalmente diferentes.
- Vulnerabilidad psicosocial de las personas en sus procesos de cambio y adaptación cultural” (Bermúdez, 2011, 15).

Todas estas necesidades que dan origen a la práctica de la mediación intercultural pueden cubrirse, mejorarse o paliarse con un cierto esfuerzo de las partes. También pueden desaparecer si las sociedades aprendiéramos a convivir con las diferentes culturas y erradicáramos actitudes y prácticas que generan conflictos, distanciamientos y malos entendidos. Por ejemplo, los prejuicios y estereotipos. Es un esfuerzo compartido entre las partes intervinientes.

### **3.5. Fases de la mediación o proceso de mediación**

La mediación intercultural es un proceso que contribuye a mejorar la comunicación, la relación y la convivencia intercultural entre personas o grupos que comparten un mismo lugar y que a su vez pertenecen a diversas culturas.

Pero la finalidad de la mediación intercultural no es facilitar un consejo, no es lograr una meta, tener mejores recursos. La finalidad es que en cada caso, se implique directamente a las personas y sean ellas las que con sus habilidades puedan subsanar la necesidad. Cada caso implica una intervención diferenciada, por ello las fases de la mediación facilitan que estas personas, puedan desarrollar mejor las condiciones de comunicación y relación. Por ello es muy importante hacer de cada historia un caso y

no tener otros como referencia, ya que cada uno es diferente y se puede llegar a gestionar con alternativas diversas.

Por ello es esencial dedicarse plenamente a cada etapa de la mediación con todos los sentidos.

Las etapas básicas que se pueden dar en la mediación intercultural son tres. La duración de este proceso puede variar dependiendo del caso atendido y de las necesidades que se tengan que cubrir.

En un primer lugar está la toma de contacto. Se dice que es donde las dos partes a mediar o una se ponen en contacto con el mediador o la mediadora, comunicando la necesidad existente. El mediador o la mediadora tienen que conocer la versión de las dos partes para así estar en igualdad de condiciones. Ambas partes deben de conocer y aceptar el procedimiento que se va a llevar a cabo de forma voluntaria, sabiendo que el o la profesional al que han acudido es neutral y que el protagonismo de la intervención será de las partes.

El conjunto de estas acciones están encaminadas a conseguir la integración social, pero no como proceso exclusivo, sino como un esfuerzo, con interés mutuo y responsabilidades compartidas donde cada parte debe dar los pasos necesarios para conseguir subsanar esa necesidad existente.

Seguidamente comienza la fase de diseño de la intervención y la puesta en marcha. En esta fase es primordial conocer con exactitud la información y la cooperación en todo momento de ambas partes. Lo importante de esta fase es dejar de lado los posicionamientos de ambas partes y centrarse en los intereses y las necesidades comunes que se tengan, para así poder plantear conjuntamente lo que se quiere llevar a cabo. Una vez planificada la intervención se desarrolla, siempre en presencia o con supervisión del o la profesional.

Seguidamente está la tercera fase que son las acciones posteriores a la intervención. La figura del mediador o la mediadora intercultural, cuando ve que los objetivos planteados para la intervención se van cumpliendo, va desapareciendo paulatinamente, hasta que ambas partes dan por finalizado el proceso.

Este sería el proceso básico que se puede llevar a cabo en una mediación intercultural, pero como se menciona anteriormente cada caso es diferente y puede ser que se planteen de diferente manera. El o la profesional será el que da pie al proceso, debido a que valorará la situación y verá qué es lo más conveniente para cada caso.

Se pueden encontrar diversas propuestas metodológicas del proceso de la mediación intercultural. Según los autores del Grupo Triángulo (Bitoden et al, 2008) el proceso de la mediación consta de cuatro fases: 1º El primer contacto y/o inicio. 2º Diseño y enfoque de la investigación. 3º La intervención en mediación intercultural. 4º Acciones posteriores al acuerdo.

Otra propuesta metodología es la de Desenvolupament Comuniari, realizada por (Bermúdez, Prats y Uribe, 2000) que estructuran el proceso de la mediación intercultural según un esquema sencillo: Presentación, nudo y desenlace.

Y otra metodología es la de Obanos y Pardo (2012) en un estudio que realizan donde definen cuatro fases en el proceso: Fase Previa, fase inicial, fase central, fase final.

Son importantes las fases en el proceso de mediación, pero el énfasis debe ponerse en tener claro que cada caso es único, y que a lo largo de todo el proceso desde el inicio hasta el fin hay una única visión, que es la de cumplir los objetivos por los que se llevan a cabo la intervención de la mediación intercultural.

### **3.6. Ámbitos en los que se interviene**

La mediación intercultural es un eje transversal que debe estar presente en diversos ámbitos y en diversos contextos, ya sea en forma individual, colectiva o grupal. Se puede decir que la mediación intercultural ocupa un ámbito de intervención que abarca muchos campos. Se puede decir que teóricamente los ámbitos de la mediación intercultural son los mismos que los de la mediación en general. La necesidad de recurrir a la mediación intercultural es más relevante en aquellos ámbitos donde se da mayor presencia o contacto entre personas de diferentes culturas.

Los y las profesionales de la mediación intercultural tienen que estar preparados para intervenir de la misma manera en aquellas situaciones que se planteen dentro de

cualquiera de los siguientes ámbitos salud, educación, prestaciones sociales, vivienda, trabajo, familia, el barrio, el espacio público, la justicia y la dinamización comunitaria. Es decir, que tiene que ser polivalente en cuanto a los ámbitos de actuación.

ACCEM (2009, 57-59) publica en una de sus guías, que los ámbitos de actuación en los que realizan labores los mediadores interculturales, se pueden destacar los siguientes: *“el ámbito social, el ámbito familiar, el ámbito laboral, el ámbito educativo, el ámbito sanitario, y el ámbito judicial”*.

En el ámbito social se atiende mayoritariamente aspectos de convivencia social. En los Servicios Sociales se atiende a aquellas personas que plantea problemas en relación con la vivienda, la dependencia, menores, mujeres víctimas de malos tratos, familias, un sinfín de ámbitos.

La mediación intercultural en este ámbito se centra primordialmente en el acompañamiento y apoyo que pueda surgir cuando se atiende a personas de culturas diversas. Así facilitamos que las necesidades sean entendidas, explicadas y aceptadas por ambas partes, para poder paliarla lo antes posible.

Algunos ejemplos que se pueden dar: mediación para conseguir una vivienda de alquiler, problema de convivencia entre vecinos por cuestiones de ruido.

En este ámbito la mediación intercultural tiene un papel muy importante ya que si estas necesidades no se cubren pueden crear vulnerabilidad en los colectivos afectados en este ámbito, debido a que se pueden ver sin vivienda, alimentos, etc.

En el ámbito familiar la mediación se basa en favorecer la comunicación entre los miembros de la familia para resolver las desavenencias, o en la gestión de ayudas y medios para solventar conflictos.

Algunos ejemplos que se pueden dar para intervenir, serían problemas entre padres e hijos para continuar o no la escolarización, problemas de matrimonios mixtos. Estos ejemplos pueden causar grandes conflictos que pueden ocasionar que la estructura familiar se rompa, por ello es esencial la figura del mediador intercultural.

En el ámbito laboral lo que se trata es de favorecer la relación en el ambiente laboral. Se le puede apoyar mediante un apoyo lingüístico escrito, realizando un documento de la vida laboral, que puede facilitarle a encontrar trabajo. Asesoramiento de las culturas

para prevenir posibles conflictos que se pueden dar entre empresario-empleado o empleados.

En el ámbito educativo, las dificultades, muchas veces viene dadas por el desentendimiento cultural. Creando problemas de entendimiento entre profesores y alumnos, problemas de convivencia, dialogo y comunicación entre los alumnos, los padres y el profesorado.

En este ámbito es muy importante intervenir con rapidez, ya que muchas veces se interviene tarde y puede que los problemas sean mayores y cueste mucho resolver la situación ya que la mayoría de las veces se lleva a cabo la mediación con los menores, y estos tiene un plus para ser más vulnerables.

En el ámbito sanitario. La diversidad cultural trae asociada en diferentes ocasiones concepciones de la salud, del cuidado, de formas de curación, etc. En todo momento se ha de tener en cuenta el componente intercultural, para una adecuada resolución. En este ámbito alguno de los ejemplos que se pueden dar serian, traducción oral para aquellas personas que no dominen el idioma, apoyo a los profesionales del medio en algunos casos en los que se necesite un seguimiento, planificación o actuaciones preventivas de salud.

En el ámbito judicial. La atención jurídica también es uno de los ámbitos de especial interés y actuación de los profesionales en mediación intercultural. Muchos de los problemas en torno a la inmigración tienen implicaciones legales.

Da igual el ámbito que se trate, siempre que en alguno de ellos esté presente la diversidad cultural, será necesaria cuando se crea oportuno el apoyo de la mediación intercultural. Ya que puede surgir en cualquier momento una necesidad que será forzosa paliar lo antes posible.

Estos ámbitos son los más comunes a tratar, pero puede darse el caso que surjan unas necesidades en otros ámbitos, en los cuales sea necesaria la figura del mediador o la mediadora intercultural.



### **3.7. El mediador o mediadora intercultural**

En este apartado del trabajo, se establece como finalidad el encontrar el perfil básico que ha de tener cualquier mediador o mediadora intercultural, así como sus principales funciones.

#### **3.7.1. El perfil del mediador o mediadora intercultural**

Para crear un perfil profesional, independientemente del tipo que sea, es necesario cumplir una serie de objetivos o cualidades básicas para que posteriormente dicho profesional pueda llevar a cabo su labor con ciertas garantías. No obstante, pueden existir otras cualidades que pueden ayudar en gran medida la función de mediador o mediadora intercultural.

Es por eso que para ser mediador o mediadora intercultural, se deben de cumplir una serie de condiciones indispensables. Por un lado, el mediador o mediadora intercultural tiene que tener una edad lo suficientemente adulta como para que le haya dado tiempo a tener una cierta madurez y responsabilidad, ya que esto facilitará el proceso de mediación. Esta circunstancia presupone que el o la profesional siempre mantendrá una actitud firme y no dejará en ningún momento que la intervención termine sin resolverse.

Por otro lado, también se hace imprescindible tener una formación académica mínima (estudios superiores como por ejemplo ciclo formativo de grado superior o carrera universitaria), debido a que el mediador o mediadora trabaja con una amplitud de campos como se ha podido comprobar en apartados anteriores del presente trabajo, por lo que dicha formación facilitará, en gran medida, la labor del profesional.

Otro requisito, considerado como básico, es el conocimiento o el acercamiento a dos o más culturas, ya sea por haber vivido un proceso migratorio, o por tener una relación estrecha con otras culturas.

Estas son las que se pueden considerar como cualidades básicas de cualquier mediador o mediadora intercultural, aunque cierto es, que existen otras serie de cualidades, que pueden ayudar en mayor medida a implementar el perfil del mediador o mediadora intercultural.

Dejando de lado los requisitos del mediador intercultural, a continuación se procederá a centrar las habilidades necesarias, que debe tener un o una profesional de la mediación intercultural, para el mejor desarrollo de su labor.

Los y las profesionales tienen que ser personas empáticas, pacientes, optimistas, persistentes, inteligentes, creativas, flexibles y con buen sentido del humor. Todo ello redundará en crear un clima de confianza, que haga que las partes intervinientes se encuentren más a gusto.

Lo que sí se puede considerar como fundamental, es que un o una profesional de la mediación intercultural tiene que ser confiable. Esto es debido a que cuando se pierde la confianza es muy complicado volverla a recuperar. Es importante saber que esta habilidad se puede trabajar, para sobre todo poder trasmitirla desde un primer momento, ya que si se rompe con el paso de tiempo será difícil recuperarla, como hemos mencionado anteriormente.

Según las aportaciones de (Bermúdez, Prats y Uribe, 2000), el perfil del o la profesional intercultural que más se ajusta a las necesidades actuales en los países europeos sobre este ámbito, es el de una persona, indistintamente de su sexo, mayor de 25 años, con un origen cultural común al del colectivo de personas inmigradas con el que interviene, con experiencia migratoria y con un periodo largo de resistencia en la sociedad receptora, al tiempo de conservar vivos sus vínculos en su origen. Además se trata de personas con una competencia en las lenguas de mediación (origen y país receptor), en el caso que sean distintas.

El Grupo Triangulo, (Bitoden, et al 2008) hace referencia en una de sus guías, que los mediadores y las mediadoras interculturales son profesionales, que deben tener formación, conocimientos, habilidades y actitudes específicas sobre mediación intercultural, intentando preferentemente, aunque no únicamente, que sean miembros de los colectivos de referencia y con dominio de la lengua de la sociedad mayoritaria y de la lengua de la Comunidad Autónoma donde trabajan.

También es necesario que tenga experiencia suficiente en participación social, así como una trayectoria personal de interculturalidad, además de tener una formación mínima con un ciclo formativo de grado superior. (Bitoden, et al 2008, 13-15).

En este punto se puede observar la relación existente entre los autores y los requisitos básicos que se exponen para el perfil de mediador o mediadora intercultural. Con esto se llega a la conclusión de que el conjunto de profesionales deben de tener unos requisitos básicos, y el resto de requisitos se pueden adquirir con formación y cierta experiencia.

Por último, destacar que aquellos o aquellas profesionales que trabajen en intervenciones sociales deben de tener muy presente la adquisición de las habilidades anteriormente citadas, ya que facilitan el proceso de trabajo, siendo el resultado mucho mejor.

### 3.7.2. Las funciones del mediador o mediadora intercultural

Por otro lado se encuentran las funciones asociadas a los y las profesionales de la mediación intercultural, siendo estas muy variadas, siempre dependiendo del caso concreto a tratar, aunque según el autor, se pueden dar diversas funciones (Bermúdez, Prats y Uribe, 2000). Las funciones más destacas que llevan a cabo los y las profesionales de esta práctica, se definen seguidamente.

Por un lado, sus funciones están encaminadas a facilitar la comunicación entre profesionales de atención a la población inmigrada y aquellas personas de origen cultural diverso. En esta ayuda se podría circunscribir la interpretación lingüística y sociocultural, dando un apoyo en múltiples facetas de ambas partes.

También se podría establecer como función del mediador o mediadora, el poder aconsejar a la población inmigrada en su relación con distintos o distintas profesionales (de diversos ámbitos). Esto es posible, llevando a cabo un asesoramiento al usuario o usuaria, sobre los servicios que le puede ofrecer el profesional en cuestión, además de informarles sobre los derechos sociales que le asisten en su condición (siempre que los desconozca). Es importante el concienciar sobre preconcepciones, prejuicios, estereotipos y saberes no relativizados que pueden aparecer.

Una vez se ha asesorado a una de las partes (en este caso, la población inmigrada), otra función debe de estar encaminada al asesoramiento del profesional que va a ser requerido por gente culturalmente diferente, para tratar que la atención sea la más adecuada posible. Esto se hace aportando la información pertinente sobre la cultura y la sociedad de origen del usuario o usuaria que va a tratar, concienciándoles de las posibles preconcepciones, prejuicios o estereotipos.

Otras de las funciones del y la profesional de la mediación es promover que la población inmigrada tenga acceso a los servicios en igualdad de condiciones que el resto. Para que esto sea posible, se ha de informar a los profesionales de los servicios sociales de la población inmigrada cuando estos los desconozcan. En este caso, el mediador o mediadora tiene que intentar detectar todos aquellos casos donde exista discriminación, ya que en dichos casos no se cumpliría con el derecho de igualdad de condiciones que antes se ha mencionado.

A parte de la ayuda en casos donde la población inmigrada tiene que tratar con las administraciones o demás entes, también existe la función del apoyo personal a las personas inmigradas. Este apoyo personal no solo se tiene que circunscribir a una parte, sino que se tiene que hacer extensivo a todos los participantes en la mediación. Para ello, es necesaria la observación y escucha activa, además de la empatía, respeto, aceptación y coherencia. Es por todo esto, y para que esto pueda ser factible, el mediador o mediadora tiene que implicar a la sociedad para que favorezca la convivencia, ayudando que las partes vean el conflicto desde diferentes puntos de vista, potenciando los puntos comunes.

Es por todo esto, que el mediador o mediadora intercultural tiene que encontrar, proporcionar y crear espacios para el encuentro, comunicación e interacción entre las diversas culturas existentes en una sociedad determinada.

## 4. ESTUDIO EMPÍRICO

A través de este apartado, se lleva a cabo una serie de entrevistas semiestructuradas con dos mediadoras interculturales profesionales, donde el objetivo primordial ha sido el conocer con más exactitud cuál es el desarrollo de su trabajo diario, además de cómo establecer el grado de similitud que se cumple entre la teoría de la mediación intercultural con la práctica profesional.

Por último, se ha intentado ahondar en la relación real que existe entre los y las profesionales de la mediación intercultural y el Trabajo Social.

### 4.1. Entrevista a la mediadora intercultural Ani Peeva

A continuación se procederá al análisis de la entrevista realizada a Ani Peeva<sup>1</sup>, mediadora intercultural de los países del este de Europa, perteneciente a la Fundación ANAFE-CITE.

Sobre la mediación intercultural, Ani la define como el punto de encuentro entre diferentes culturas, con el fin principal de resolver y prevenir conflictos de índole cultural. Por lo tanto señala obviamente, que una parte del conflicto tiene que ser de índole cultural, para que se trate de mediación intercultural y para así tender puentes entre las diferentes posturas de las distintas culturas.

Sobre los ámbitos que trabaja la mediación intercultural, y en concreto el caso de Ani, contestó que se trataba de un tema muy subjetivo, ya que de ello dependía tanto de la cultura, de cada colectivo como de la situación de necesidad y su dificultad. Concretamente en los casos que atiende esta profesional, en el ámbito de los países del este de Europa, el ámbito más frecuente está relacionado con el apoyo lingüístico tanto oral como escrito, ya que el primer gran problema de este colectivo es el idioma, siendo éste una gran barrera. Y la dificultad va en aumento en el momento que se utilizan términos más específicos (los relacionados con la sanidad o el mercado laboral, por ejemplo). Con respecto a la barrera lingüística, Ani matiza que el mediador o mediadora intercultural no es un intérprete, sino que tiene que ser una persona capaz

---

<sup>1</sup> En el anexo 2 se encuentra la transcripción literal de la entrevista realizada a Ani Peeva.

de escoger la esencia o sentido que se le quiera dar a una parte de la conversación, y transmitirla correctamente.

Otro ámbito muy demandado, es el requerido por parte de los Servicios Sociales, ya que muchas veces son los mismos profesionales quienes piden el apoyo del mediador mediadora para poder atender bien las distintas situaciones, y además para comprobar, en otras ocasiones, la veracidad de las peticiones de los demandantes de ayudas. En esta misma línea, también tienen mucha demanda de otras administraciones o servicios públicos, como pueden ser la Seguridad Social, el Instituto Nacional de Empleo (INEM), la Dirección General de Tráfico, departamentos de enseñanza, etc.

Además de estas funciones, también llevan a cabo otras como son el acompañamiento, informar y orientar a las personas usuarias en la medida de lo posible con información general (sin llegar a ser ningún experto) así como coordinar diferentes servicios a través de charlas sobre las culturas que trabajan.

Tras definir sus funciones, Ani también establece los límites de la mediación intercultural. Sobre todo recalca que no llevan a cabo, de ninguna de las maneras, ninguna mediación donde no asista el usuario o usuaria interesada, ya que no se tiene que confundir el rol del mediador o mediadora intercultural con el de un amigo. Con esto, quieren evitar que el o la profesional de la mediación pueda tener algún tipo de responsabilidad sobre la decisión final del afectado.

Sobre el procedimiento que usa habitualmente o que deben de utilizar los usuarios y usuarias que pretendan contar con un mediador intercultural, y los casos en los que se puede solicitar, Ani primeramente comenta que la petición del servicio puede venir o por parte del usuario por parte del profesional que lo solicite, aunque existen casos que el profesional ha sido reclamado por terceras personas ajenas a la relación.

Las fases que esta mediadora establece es primeramente detectar cuál es la necesidad del demandante. Una vez que se conoce cuál es la necesidad, se pasa a hacer la pregunta de “¿hacia dónde vamos?” y “¿qué vamos a hacer?”, encuadrándola como

una segunda fase. Una vez realizadas estas fases, comienza el desarrollo de la mediación intercultural propiamente dicha.

Además, una vez que el mediador o mediadora intercultural presta un apoyo a quien lo solicite, no se produce ningún tipo de contrato o acuerdo, pudiendo romperse la relación en el momento que el usuario o usuaria lo desee. Y otro aspecto a destacar, sobre la mediación es la obligada confidencialidad con la que tienen que trabajar los y las profesionales, ya que en la mayoría de casos se trata información muy íntima.

Sobre las mayores dificultades detectadas por Ani, tras sus años de experiencia en las labores de mediadora, comenta que en el ámbito que ella trabaja (países del este de Europa) existen diferencias de costumbres muy importantes. Ella cree que esas cuestiones cotidianas que diferencian a las dos culturas encontradas, a primera vista no se les da importancia, pero con el paso del tiempo se va acumulando, provocando malos entendidos y malestar a largo plazo. Por eso, según la mediadora intercultural, es tan importante su trabajo, comentando que, esas situaciones perjudiciales para ambas partes, se podrían prevenir si desde un primer momento se trabajara con ello.

En cuanto al perfil del mediador o mediadora intercultural, Ani considera primordial que tengan una formación en una “escuela de mediación”, además de algún estudio universitario que haga implementar su labor diaria.

Por otra parte, también considera fundamental que el mediador o mediadora intercultural haya vivido lo suficiente en los espacios culturales con los que va a trabajar. Considera que gracias a ello, el o la profesional de esta materia conocerá perfectamente las dos culturas, los idiomas (en el caso que sean distintos) y hasta el perfil de la persona inmigrada que puede llegar a España.

Dejando un poco de lado las cuestiones relacionadas con la labor de un mediador o mediadora intercultural, a continuación se analiza la relación existente con el Trabajo Social y alguna propuesta de mejora de su labor.

Según Ani, la mediación intercultural es una rama más del Trabajo Social, convirtiéndose en un complemento de la especialidad y convirtiéndose ambas en una labor social.

Eso se traduce en que en la actualidad, mediadores y mediadoras interculturales trabajan de una manera conjunta con trabajadores y trabajadoras sociales. Aunque esta relación, según cuenta Ani, hubo épocas pasadas (en los inicios de los y las profesionales de la mediación) donde algunos trabajadores y trabajadoras sociales mostraban un cierto rechazo, principalmente porque creían que los mediadores y mediadoras invadían sus competencias. Por suerte, con el paso del tiempo, las posturas se han acercado mucho, llegando a la actualidad donde se trabaja conjuntamente por el bienestar de la sociedad.

En cuanto a propuestas para la mejora de las labores de la mediación intercultural, Ani cree que la relación actual con el Trabajo Social y sus profesionales es correcta, habiéndose solucionado problemas del pasado. En cuanto a propuestas sobre su labor, considera oportuno disfrutar de más descanso, ya que según ella misma admite, el tratar con una gran variedad de personas, todas ellas distintas y cada una con sus problemas personales, es bastante agotador, y el cúmulo de estas circunstancias hace que la calidad de su trabajo pueda verse empeorada.

#### **4.2. Entrevista a la mediadora intercultural Susana Obanos**

A continuación se procederá al análisis de la entrevista realizada a Susana Obanos<sup>2</sup>, coordinadora de mediadores y mediadoras interculturales en la Fundación ANAFE-CITE.

Sobre el significado de la mediación intercultural, Susana considera que, por una parte mediación es la intervención de una tercera persona, mientras que intercultural sería entre personas grupos o recursos que tengan un origen cultural diferenciado.

En cuanto a los ámbitos donde se trabaja la mediación intercultural, Susana deja muy claro que la gran diferencia entre la mediación intercultural y el resto de mediaciones (familiar, penal, etc.), es la cantidad de ámbitos que se trata. Según esta mediadora, los mediadores y mediadoras interculturales trabajan en todos los ámbitos, sin que exista una clasificación de ámbitos, desarrollando su labor en el terreno laboral,

---

<sup>2</sup> En el anexo 3 se encuentra la transcripción literal de la entrevista realizada a Susana Obanos.



lingüístico, económico, jurídico, administrativo, ámbito social, sanitario, de la inmigración, educativo, relativo a la vivienda o el ámbito familiar, entre otros.

Respecto a los procedimientos en la mediación intercultural, Susana aclara que el servicio que prestan es de mediación intercultural y lingüística, no teniendo que existir siempre un conflicto para intervenir, sino que basta con que exista una serie de dificultades o necesidades para intervenir. Por ejemplo, en la mediación lingüística la interpretación justifica la intervención.

Con esta aclaración, la mediadora establece una serie de intervenciones ordenadas en lo que denomina cuatro “cajones” diferenciados. La primera intervención se trataría de la mejora de la comunicación, donde a su vez diferencia entre el apoyo lingüístico oral, el apoyo lingüístico escrito, la interpretación de mensajes y la transmisión de mensajes. Todas estas tipologías tienen como objetivo la mejora de comunicación, lo cual adquiere una especial importancia. Este tipo de intervención es la que con mayor frecuencia se da en la Fundación ANAFE-CITE.

El segundo cajón estaría relacionado directamente con las intervenciones específicas, donde se realiza un asesoramiento en claves culturales (se informa a la persona inmigrante sobre peculiaridades culturales), una prevención del conflicto (se trata de aquellos casos donde ha podido existir algún tipo de roce en una relación, intentado evitar prevenir el conflicto) y la negociación y conciliación en conflictos manifiestos, en los que obviamente exista algún componente intercultural (se da en los casos que ya existe un conflicto, aplicando taxativamente la metodología clásica de la mediación).

El tercer tipo de intervención se trataría del trabajo de caso, donde conllevará un acompañamiento personalizado y de casos (se darían en los casos que entrañen mayor vulnerabilidad, tales como violencia de género, exclusión social, etc.), para luego pasar a una coordinación y un posterior diagnóstico de caso.

El cuarto cajón serían las intervenciones de información y orientación personalizada que realizan los mediadores y mediadoras interculturales de primera mano, sobre cualquier solicitud de información u orientación, independientemente de la temática que sea. En este proceso, el o la profesional tiene que ser capaz de recabar cuanto

mayor información posible para poder ayudar a la persona afectada de la manera más correcta y apropiada.

Sobre esta estructuración, Susana fija como más importante que cualquier tipo de demanda tenga cabida en la mediación y así evitar que exista la tentación de desechar las situaciones que se puedan considerar como menos importantes. También considera importante actuar con rapidez y proximidad en todos los casos.

Con respecto al perfil del mediador o mediadora intercultural, Susana considera que los requisitos básicos para poder desarrollar la función de mediador social es tener un grado formativo de nivel universitario, independientemente de la especialidad que sea (en ese caso, ante la dificultad de encontrar estudios sobre mediación intercultural, en la Fundación ANAFE-CITE forman a sus mediadores y mediadoras interculturales), además de tener una edad adulta (al menos tener 25 años), ya que es más probable que tengan una madurez vital. También cree importante incluir en este perfil que el o la profesional sea originario del país o región del cual va a desarrollar su labor, además de tener residencia permanente y prolongada en España.

En cuanto a las funciones o tareas principales que desarrolla el mediador intercultural, Susana establece que es facilitar la comunicación entre personas, recursos y grupos. Así se promueve la autonomía tanto de las personas de origen inmigrante como la de los profesionales en el desarrollo de su trabajo y así fomentar también la cohesión e inserción social de las minorías, que en este caso serían las personas de origen inmigrante. Aunque en algunas ocasiones, los mediadores y mediadoras puedan actuar solos con los y las inmigrantes, la mayoría de las veces actúan como un servicio complementario de los trabajadores y trabajadoras sociales, siendo el puente entre las dos personas. Es por eso que la mediación intercultural está orientada al derecho de todo ciudadano a ser atendido correctamente en cualquier ámbito.

En referencia a los límites de los mediadores y mediadoras sociales, Susana cree que el o la profesional siempre se tiene que mantener en esa tercera posición, porque de lo contrario, se perdería mucho sentido al trabajo que tienen que desempeñar, aunque esto no significa mantener una posición de neutralidad.

Según Susana, también existen numerosas dificultades a la hora de llevar a cabo la mediación intercultural. Pero el principal problema que se encuentran es el desconocimiento de la figura del mediador o mediadora intercultural, ya que algunos creen que su labor es la de un simple traductor, desechando el resto de funciones que pueden desarrollar este tipo de profesionales.

Por último, por lo que respecta a la relación entre el Trabajo Social y la mediación intercultural, Susana opina que en la actualidad, en el contexto de su trabajo, existe un gran vínculo entre las dos especialidades. Pero matiza que depende mucho de los flujos migratorios, ya que existen otro tipo de mediación intercultural no ligada a dichos flujos, como por ejemplo los relacionados con los problemas laborales, en los que no existe tanta vinculación con el Trabajo Social, aunque aclara que los casos que hasta la fecha ella ha tratado, todos están relacionados con los Servicios Sociales.

Referente a sus experiencias profesionales, considera que los flujos migratorios en Navarra están relacionados directamente con una inmigración laboral (la población viene en busca de una estabilidad profesional y salarial), lo que conlleva situaciones de precariedad y con muchas necesidades y dificultades sociales. Es por este contexto socio-económico por el que los mediadores y mediadoras interculturales están obligados a trabajar con los trabajadores y trabajadoras sociales.

Por último, Susana apunta a que en la situación actual de Navarra, cree que en el 99% de los casos, los trabajadores y trabajadoras sociales, debido primordialmente a su perfil autóctono, no podrían llevar a cabo la mediación intercultural, teniendo que requerir los servicios de profesionales en la materia. No obstante, sí que considera que desde inicios del siglo XX, los trabajadores y trabajadoras sociales han incorporado un amplio abanico de competencias interculturales.

Por todo esto, la profesional considera oportuno que entre los y las profesionales de ambas partes haya un constante intercambio de información sobre temas relacionados con la interculturalidad, así como iniciar programas de formación para evitar situaciones de conflicto o malentendidos innecesarios. En esta formación hay que incluir una reflexión sobre la práctica, un juicio crítico, para así poder aprender de las experiencias vividas y redundar en un mejor desarrollo de la actividad laboral por parte de los mediadores y mediadoras como de los trabajadores y trabajadoras sociales.

## **METODOLOGÍA**

A continuación se expone la metodología utilizada para la confección de este Trabajo Fin de Grado durante su elaboración que comprende el periodo entre los meses de febrero a mayo del año 2014. El proceso metodológico llevado a cabo para la realización del presente trabajo se expone a continuación.

Una vez elegido el tema y establecidos los objetivos, se comenzó con la revisión de la abundante documentación relacionada, tanto con la mediación como con la mediación intercultural. Esta fase ha abarcado concretamente los meses de febrero a abril, donde se realiza una selección bibliográfica y documental para la realización del trabajo. También se realiza la organización, clasificación y análisis de los materiales.

En este punto intermedio, se estableció un primer esquema-borrador, donde se establecía los puntos en los que se iba a dividir el trabajo, todo ello encaminado a cumplir los objetivos anteriormente planteados.

Para la realización del marco teórico, se llevó a cabo un análisis cualitativo de la bibliografía previamente seleccionada. A su vez, también se realizó un análisis cuantitativo, a través de la consulta y explotación e interpretación de los datos estadísticos obtenidos del INE, para ayudar a buscar el perfil socio-demográfico de la población inmigrada en la Comunidad Foral de Navarra.

Se confeccionó una plantilla de preguntas con el fin de realizar las entrevistas semiestructuradas a dos mediadoras interculturales que ejercen su actividad profesional en Navarra<sup>3</sup>.

Las profesionales entrevistadas son mediadoras interculturales de la Fundación ANAFE-CITE, que trabajan dentro del Programa de mediación lingüística e intercultural en la citada región. Las personas entrevistadas fueron, por un lado, la coordinadora del programa de mediación lingüística e intercultural, Dña. Susana Obanos, y por otro lado a la mediadora de países del este de Europa Dña. Ani Peeva.

---

<sup>3</sup> En el anexo 1 se encuentra la guía de preguntas.

Para finalizar con este análisis cualitativo, se lleva a cabo las transcripciones literales de las entrevistas, así como el análisis e interpretación de los datos obtenidos de las dos entrevistas.

Y por último se realiza la redacción del estudio empírico del Trabajo Fin de Grado realizado entre los meses de abril y mayo de 2014.

**Tabla 2.** Cronograma de la metodología. Elaboración propia.

	Febrero	Marzo	Abril	Mayo
Objetivos del estudio				
Selección bibliográfica y documental				
Organización, clasificación y análisis de los materiales				
Análisis cuantitativo				
Análisis cualitativo				
Redacción del estudio empírico				

## RESULTADOS

A lo largo del presente trabajo académico, se han desarrollado una serie de apartados, donde se ha aportado una serie de conceptos teóricos, incluyendo datos cuantitativos como cualitativos, así como un estudio empírico que permite acercarse a la realidad de la mediación intercultural y su relación directa con el Trabajo Social.

En un primer lugar, a través de un análisis cuantitativo de las estadísticas, se confirma con exactitud que el perfil socio-demográfico de la población inmigrada en la Comunidad Foral de Navarra, tratándose de una población joven comprendida entre los 30 y 40 años, de ambos sexos procedentes de diferentes países de América del Sur, principalmente. Después vendrían aquellos procedentes de países de la Unión Europea y del continente de África.

A través de este perfil, se obtiene la información suficiente para identificar uno de los colectivos con los que los y las profesionales del Trabajo Social intervienen con más frecuencia o es más probable que intervengan.

También se considera necesario que los y las profesionales que tratan con la sociedad, reciban una formación adecuada sobre la cultura mayoritaria de la población inmigrada en la Comunidad Foral, o la de aquellas que puedan tener una presencia más abundantes en determinadas zonas (zonas, valles, localidades, etc).

Igualmente, con estos mismos datos se constata la multiculturalidad que existe en la Comunidad Foral, ya que esa diversidad de culturas se ve enriquecida por todas las personas llegadas de diversos países del mundo; mayoritariamente de Ecuador, Marruecos, Rumania, Colombia y Bulgaria. Además, estas llegadas han contribuido a que Navarra haya tenido una significativa transformación social, afectando consecuentemente a todos los y las profesionales que tratan directamente con la sociedad, lugar donde se incluyen los trabajadores y trabajadoras sociales.

Además, estos cambios culturales en la sociedad determinan que los trabajadores y trabajadoras sociales tengan que afrontar grandes desafíos a la hora de intervenir con la población de diversas culturas, porque como sabemos, los trabajadores y trabajadoras sociales son “profesionales que se ocupan de planificar, proyectar,

calcular, aplicar, evaluar y modificar los servicios y políticas sociales para los grupos y comunidades [...] Actúan en diversos sectores, utilizando diversos enfoques metodológicos, trabajando en un gran amplio marco de ámbitos y proporcionan recursos y prestaciones a diversos sectores” (Código Deontológico de Trabajo Social, 1999,8).

En aquellas situaciones donde una persona acude a solicitar un servicio, el trabajador o trabajadora social lo primero que tiene que hacer es diagnosticar la necesidad de esa persona. Una vez detectada, se prepara una programación de intervención acorde a la necesidad, para posteriormente ejecutar el plan seleccionado.

Las intervenciones pueden ser diversas, ya que cada una se planifica de una manera individualizada, según el caso atendido. Las funciones se podrán desarrollar de acuerdo a la metodología específica de la intervención que se utilice. Según el Código Deontológico de Trabajo Social (1999) las tareas que se pueden llevar a cabo son: información, investigación, prevención, asistencia, atención directa, promoción e inserción social, mediación, planificación, gerencia y dirección, evaluación, supervisión, docencia y coordinación.

Ya el propio Código Deontológico en su preámbulo, recoge la mediación como una herramienta que pueden utilizar los y las profesionales del Trabajo Social, pero la mediación es un instrumento más en el amplio campo de actuación del Trabajo Social. El matiz fundamental que diferencia al mediador o mediadora con el trabajador o trabajadora social, es que los primeros únicamente se dedican a mediar (resolver satisfactoriamente una situación de conflicto o prevenirlo) mientras que los segundos utilizan la mediación como un recurso más para llegar a su fin último, fomentar el bienestar del ser humano, promoviendo cambios sociales y potenciando las políticas destinadas a satisfacer las necesidades de los individuos.

Según las aportaciones teóricas realizadas, se certifica que la mediación es una práctica que se lleva a cabo en aquellas situaciones donde dos partes tienen que llegar a un acuerdo, acudiendo a ella como una tercera parte dentro de la relación, al objeto de que medie entre ellos. Para ello, siempre lo hará cumpliendo unos principios y manteniéndose en todo el momento en un papel diferenciado del resto de las partes,

pero teniendo que tener un rol neutral, aunque ello no significa que tenga que volcar su apoyo más a una parte que a otra.

Los trabajadores y trabajadoras sociales son profesionales que tienen las capacidades necesarias para poder llevar a cabo la mediación. Esta mediación, cuando se realiza con personas que tienen diferentes culturas, se le denomina como mediación intercultural.

Pero fue a mediados de los años noventa, debido al auge de la inmigración en España, cuando se crearon en algunos lugares la figura del mediador o mediadora intercultural, para intentar dirimir los posibles futuros problemas que surgirían en el marco de una nueva sociedad multicultural. Consecuentemente, este cambio también se experimentó en la Comunidad Foral de Navarra, donde también se crearon entre otras figuras, la del mediador o mediadora intercultural.

Aún con la aparición de nuevos y nuevas profesionales de la mediación intercultural, según el análisis cualitativo efectuado en el trabajo, se ha podido detectar que los y las profesionales del Trabajo Social en Navarra, sobre todo los que trabajan con población inmigrada, han tenido que adquirir las competencias necesarias para poder llevar a cabo la práctica de la mediación intercultural. Esto no quiere decir que la figura del trabajador o trabajadora social supla a la del mediador o mediadora intercultural, porque como anteriormente se ha comprobado, el o la profesional de la mediación intercultural necesita tener una experiencia vital de un proceso migratorio, aprovechando esta experiencia para actuar en los casos que exija mayor preparación para realizar la mediación intercultural.

Por estos mismos motivos, para los trabajadores y trabajadoras sociales ejecutar la mediación intercultural es una tarea compleja, debido a que en muchas ocasiones carecen de conocimientos suficientes, como por ejemplo el apoyo lingüístico (el cual requiere una formación avanzada). Es por eso, que los trabajadores y trabajadoras sociales, pueden llegar a conocer las diversas costumbres y hábitos de las culturas que tratan pero ello tiene que ser a través de un programa de formación que tiene que liderar los mediadores y mediadoras sociales.



Aunque cuando se den situaciones en las que existe alguna dificultad, que al profesional del Trabajo Social le sea imposible llevar a cabo la mediación intercultural, se recurren a otros profesionales más específicos, que ayudarán a resolver esa barrera que impide continuar con la intervención. Estos profesionales son los mediadores y mediadoras interculturales.

Los mediadores y mediadoras interculturales son profesionales que realizan la práctica de mediar entre dos partes que tienen alguna necesidad que abordar y no pueden abordarla debido a las diferencias culturales.

Debido a esto se puede concluir que entre los y las profesionales del Trabajo Social y la mediación intercultural, existe una vinculación, debido a que ambos ejercen la mediación. Los y las trabajadoras sociales la utilizan como una herramienta específica para intervenir en algunos casos. Se puede destacar que aunque los trabajadores y trabajadoras sociales tengan capacidades para mediar, en algunos casos es necesaria la intervención del mediador o mediadora intercultural para resolver algunas situaciones que se habían quedado estancadas debido a la falta de entendimiento por la diferencia de culturas o choque cultural.

Se puede decir también que el vínculo entre ambas profesiones es aún más profundo, ya que en las entrevistas llevadas a cabo a las profesionales de la mediación intercultural, profundizan en las intervenciones de los mediadores y mediadoras interculturales, y se puede destacar que ambos profesionales ejercen tipologías de intervenciones similares como por ejemplo las intervenciones de información y orientación personalizada, las intervenciones para ayudar en el trabajo de casos (llevando a cabo el acompañamiento, seguimiento, coordinación y diagnóstico) también coinciden en intervenciones específicas que se llevarían a cabo en situaciones para prevenir el conflicto, negociar y conciliar los conflictos manifestados.

Con todas estas aportaciones, se puede llegar a concluir que entre el Trabajo Social y la mediación intercultural existe una vinculación importante que hace que en aquellas situaciones en las que están presentes diversas culturas se necesiten la intervención de una de las dos o ambas.



## CONCLUSIONES

La mediación intercultural es una herramienta de gran valor para el conjunto de profesionales que intervienen en contextos multiculturales y, de manera específica, para quienes realizan sus funciones y cometidos en la disciplina del Trabajo Social.

Es por eso que parece fundamental que el o la profesional que interactúe de forma directa con población inmigrada, tenga profundos conocimientos de las culturas entre las que va a ejercer la mediación, siendo necesario establecer un perfil socio-demográfico de la sociedad en cuestión, el cual se ha de intentar tener lo más actualizado posible.

La llegada de población extranjera durante las últimas décadas a España, y concretamente a Navarra, ha contribuido a que la sociedad sea cada vez más diversa étnica y culturalmente. De hecho, un 10,53% del total de la población empadronada en Navarra proviene de otros países del mundo.

El país más representado es Ecuador con el 21%, y le sigue Marruecos con el 14% y Rumania con el 11%. La distribución total entre hombres y mujeres es equitativa aunque se aprecian diferencias según origen. Sin embargo en la población africana existe una mayor representatividad de hombres frente a la población latina cuya representación femenina es significativamente superior.

Igualmente se puede establecer que se trata de una población joven, cuya edad mayoritaria se sitúa entre los 30 y los 40 años. De hecho, más de la mitad del total de la población extranjera empadronada en la Comunidad Foral de Navarra se encuentra en esta franja de edad. Esta circunstancia ha contribuido a rejuvenecer la sociedad navarra.

Por todo ello, se afirma que la sociedad navarra es plural, compleja y cambiante. Ello implica importantes retos para los y las profesionales del Trabajo Social. La adquisición y profundización de conocimientos relacionados con las migraciones, la interculturalidad, la normativa básica de extranjería o la mediación intercultural es necesaria en esta profesión.

Este contexto multicultural hace que, el contacto entre personas con diferentes marcos de referencia culturales, aporte una extraordinaria riqueza y cambios

favorables en la configuración social. No obstante, el proceso entraña dificultades y requiere competencias específicas a adquirir, no sólo por profesionales del Trabajo Social, sino también por el conjunto de la ciudadanía.

La mediación intercultural es la intervención entre dos o más personas físicas, procedentes o pertenecientes a distintas culturas, cuya finalidad consiste en facilitar el encuentro, la relación y la interacción positiva entre las partes. La persona que realiza la intervención se sitúa de una manera neutral entre las partes implicadas, sin favorecer a ninguna de ellas, y estableciendo vínculos y enlaces que favorezcan su entendimiento. Consiste en tender puentes y acercar a las personas culturalmente diversas, evitando así malos entendidos y choques culturales (Bermúdez, Prats y Uribe, 2000).

La estrecha vinculación y retroalimentación entre la teoría y la práctica, en relación a la mediación intercultural, es lo que está permitiendo avanzar en el conocimiento de esta emergente profesión que lucha por un reconocimiento académico y social. Las dos mediadoras interculturales entrevistadas en esta investigación, que a pesar de ser un número reducido aportan un gran valor de representatividad, señalan la necesidad de incrementar y profundizar en la formación en esta materia. Se puede concluir que los y las trabajadoras sociales de Navarra que trabajan con estos colectivos están formados y tienen ciertos conocimientos para poder ejercer la mediación intercultural.

Las funciones del mediador o mediadora intercultural son polivalentes, con profundo conocimiento de las culturas con las que va a ejercer la mediación. Su principal objetivo es favorecer la cohesión social entre las dos partes y promover la autonomía y la inserción social. No sólo realiza funciones rehabilitadoras, es decir cuando ha surgido el conflicto o choque cultural, sino que su labor fundamental debe dirigirse hacia la prevención y hacia acciones creativas que eviten y combatan este tipo de situaciones antes de que aparezcan. Es por eso, que el perfil del o la profesional de la mediación intercultural debe ser con estudios universitarios, con formación en mediación intercultural y con amplios conocimientos dentro de las culturas a tratar.

Los trabajadores y las trabajadoras sociales en Navarra realizan labores relacionadas con la mediación intercultural y, por ello, es necesario que tengan un nivel adecuado de preparación en esta materia para que la intervención y los resultados sean favorables. No obstante, Navarra cuenta con un Servicio de Mediación Intercultural gestionado por la Fundación ANAFE-CITE y por Cruz Roja y financiada por Gobierno de Navarra que es utilizado por profesionales de Servicios Sociales y que favorece el encuentro y la comunicación entre personas de diferentes culturas.

Del análisis realizado han surgido una serie de propuestas que tienen por finalidad intentar mejorar el servicio que prestan los trabajadores y trabajadoras sociales a la población inmigrada, siempre contando con la figura del mediador o mediadora intercultural.

Por un lado, sería beneficioso si en aquellos casos donde un trabajador o trabajadora social detecte problemas en la relación con la población inmigrada y la autóctona, debido a aspectos culturales, que los o las trabajadoras sociales no puedan solventar, debido al desconocimiento del idioma, tradiciones, costumbres, etc; se articule un protocolo para que acuda un mediador o mediadora intercultural a intentar solventar ese problema en la relación. La importancia del mecanismo sería la sistematización para que no existan demoras en la intervención y se facilite la coordinación entre el trabajador o trabajadora social y el mediador o mediadora intercultural.

Por otra parte, se le tendría que incidir a los mediadores y mediadoras interculturales, que en aquellos casos donde detecten que una determinada persona esté teniendo problemas de adaptación cuyo origen sea la diversidad cultural, realicen acciones mediadoras con los Servicios Sociales para tratar sus demandas con el trabajador o trabajadora social. De este modo evitar un agravamiento de la situación y prevenir situaciones no deseadas.

Por otro lado, es necesario impulsar acciones formativas dirigidas a trabajadores y trabajadoras sociales, y mediadores o mediadoras interculturales, donde se aborden temas relacionados con las singularidades y rasgos de las culturas más representadas en Navarra. Con esta medida no se pretende sustituir la figura del mediador o mediadora intercultural por el trabajador o trabajadora social, ya que no solo es

necesario entender la cultura o costumbres, sino es primordial tener formación y conocimiento para ejercer la profesión.

Por último y antes de la finalización del presente trabajo destacar que los y las trabajadores sociales son profesionales que pueden practicar mediación intercultural, de aquí se fortalece el vínculo entre ambas profesiones. Pero es importante reconocer la labor que desempeñan los mediadores y mediadoras interculturales. Son muchas más las situaciones cotidianas en la que estos y estas profesionales actúan y con ello ayudan a que se mejore la convivencia entre poblaciones de distintas culturas y que ello favorezcan el enriquecimiento mutuo. De ahí la necesidad de un reconocimiento social a su labor que, en ciertas ocasiones, han percibido cierto rechazo o reconocimiento insuficiente.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ACCEM. (2009). *Guía de mediación intercultural*. [Disponible en: (28/04/2014):[Http://www.accem.es/ficheros/documentos/pdf\\_publicaciones/guia\\_mediacion.pdf](http://www.accem.es/ficheros/documentos/pdf_publicaciones/guia_mediacion.pdf)].
- Bermúdez, K. (2011). *La mediación social como estrategia adecuada para la gestión de la diversidad cultural*. Módulo 4: la igualdad de trato y la lucha de la discriminación. Título propio de la Universidad Pública de Navarra en convenio con la Fundación Secretariado Gitano. Con el apoyo económico del ministerio de Sanidad y política social (15-17).
- Bermúdez, K., Prats, G. y Uribe, E. (2000). *La mediación intercultural un puente para el diálogo*. Desenvolupamente Comuntari. Ed propia Barcelona (9-13).
- Bermúdez, K., Prats, G. y Uribe, E. (2000). *La mediación intercultural: una propuesta para la formación*. Capítulo 4 La mediación, una profesión para la construcción de la sociedad intercultural. Desenvolupament Comunitari y Andalucía Acoge. Ed Popular.
- Bitoden A, Giménez C, Prats G, García H, Bermúdez K, Sánchez M, Lozano M, Calderón M, Moreno M, Louwette M, Dieng O, Martínez R, Souleimani S. (2008). *Guía para la mediación intercultural, marco- proceso e instrumento de evaluación*. Grupo triángulo, cuaderno de mediación intercultural nº 1 (11, 13-15).
- Consejo general del Trabajo Social. (1999). *Código deontológico del trabajo social*. Herramientas e instrumentos de trabajo social.
- Cohen-Emerique, M. (1997). *La mediación intercultural, los mediadores y su formación*. Publicación en francés, traducido o interpretado por otros profesionales como Bermúdez K. (19-22).
- DREA (2011). Diccionario de la Real Academia Española. [Disponible en (20/04/2014): [ttp://www.rae.es/recursos/diccionarios/drae](http://www.rae.es/recursos/diccionarios/drae)].
- FSG (2007). *Retos en los contextos multiculturales. Competencias interculturales y resolución de conflicto*. Ed, Fundación Secretariado Gitano. Serie de materiales de trabajo nº 32. [Disponible en:

(3/5/2014):[http://www.gitanos.org/upload/67/13/1.4.0-FUNret\\_Retos\\_en\\_Contextos\\_Multiculturales.pdf](http://www.gitanos.org/upload/67/13/1.4.0-FUNret_Retos_en_Contextos_Multiculturales.pdf)]

Giménez, C. (2007). *¿Cómo hemos llegado y por qué estamos aquí? Sobre las etapas, retos, oportunidades y riesgos de la mediación intercultural*. Publicado en revista migraciones nº29, [pp8-11]. Asociación de Enseñantes con Gitanos. Ed. Instituto de migraciones. ISSN 1130-2012. [Disponible en (16/04/2014): <http://aecgit.pangea.org/boletines/boletin29/REVISTA29.pdf>]

INE. (2014). [disponible en (consulta el 27 de Marzo): [http:// www.ine.es/](http://www.ine.es/)]

Malgesini, G. y Giménez, C. (1997). *Guía de conceptos sobre migraciones, racismo e interculturalidad*. La cueva del oso. Madrid.

Obanos S, Pardo C. (2012). *Programas de mediación lingüística e intercultural itinerante para la Comunidad Foral de Navarra*. [Disponible en (1/05/2014): [http://www.navarra.es/NR/rdonlyres/61548594-CEE0-4827-98F2-2AA92615F94A/166718/informe\\_mediacion\\_v5.pdf](http://www.navarra.es/NR/rdonlyres/61548594-CEE0-4827-98F2-2AA92615F94A/166718/informe_mediacion_v5.pdf)]

Richarte I y Die L. (2008). "La mediación intercultural y la puerta hacia otro mundo posible." Documento social.



## ANEXOS

- *ANEXO 1:* Guía de preguntas para las entrevistas en profundidad a profesionales de la mediación intercultural en activo en navarra.
- *ANEXO 2:* Transcripción completa de la entrevista realizada a la mediadora intercultural de países del este de Europa de la asociación de Anafe.
- *ANEXO 3:* Transcripción completa de la entrevista realizada a la coordinadora de mediadores de la asociación Anafe.



**ANEXO 1:** *Guía de preguntas para las entrevistas en profundidad a profesionales de la mediación intercultural en activo en navarra.*

**APROXIMACIÓN A LA MEDIACIÓN INTERCLTURAL**

- ¿Qué se entiende por mediación intercultural?
- ¿Cómo conocen las personas este servicio? O ¿Cómo llegan las personas a este servicio?
- ¿Cuáles son los ámbitos que se tratan o con los que se trabaja?
- ¿Cómo es el procedimiento de la mediación intercultural?
- ¿Cuál es el contexto en el que surge y actúa la mediación intercultural en Navarra?
- ¿Cuáles son las causas que mayoritariamente dificultan la comunicación y/o conflicto de convivencia?
- ¿Existen diferentes modalidades de mediación intercultural? Me explico: preventiva, rehabilitadora, transformadora. ¿me podías explicar un la diferencia en la práctica profesional?
- ¿Cuál es el perfil de la figura mediadora intercultural en Navarra?
- ¿Cuáles son las funciones de la figura mediadora intercultural? ¿Y las tareas que llevara a cabo?
- ¿Cuáles son las responsabilidades y límites de la figura intercultural mediadora?

**FASES DE LA MEDIACIÓN:**

**1. Primer contacto o inicio:**

- ¿Cómo se lleva a cabo?
- ¿Se firma algún acuerdo inicial?
- ¿Se recoge datos personales de las partes?
- ¿Se realiza entrevistas individuales y en conjunto con los actores implicados?
- ¿Se pide a las partes su representación de la percepción del otro? (¿Cuál es tu dificultad? ¿Y qué piensas sobre la actuación del otro?)
- Suelen hacer una descripción sobre la situación de las partes en el momento de la demanda.

**2. Diseño y enfoque de la intervención:**

- ¿El desarrollo de los objetivos se hace de forma conjunta?
- ¿Identificas cuáles son los fenómenos o impedimentos para la consecución del objetivo?
- ¿Se suelen planificar distintas alternativas de intervención?
- ¿Se trabaja con otros recursos o apoyos externos?

3. En la intervención de la mediación intercultural:

- ¿Qué papel tiene el mediador?
- ¿Cómo viven las dos partes los hechos?
- ¿Cuáles suelen ser las expectativas y el sentido para cada parte?
- ¿Suelen llegar a consensos con las diferentes alternativas a desarrollar?
- ¿Se crean espacios para que se expresen y se escuchen las distintas opiniones de la situación?

4. Acciones posteriores al acuerdo:

- ¿Existen acciones posteriores al acuerdo?
- ¿Se toman decisiones compartidas?
- ¿Se toman responsabilidades?
- ¿Se reparten las tareas?
- ¿Se prevé una verificación futura del cumplimiento del acuerdo?
- ¿Se realiza el acuerdo conjuntamente?
- ¿Se valora el grado de satisfacción de las partes con el proceso?
- ¿Se verifica cómo viven las partes la situación actual?
- ¿Se comprueba el grado de satisfacción de las partes con el acuerdo?
- ¿Se verifica la disposición de las partes para ajustar o modificar el acuerdo?
- ¿Se sondea a las partes la necesidad de una nueva acción mediadora?

*PROPUESTAS PARA MEJORAR LA PRACTICA PROFESIONAL:*

- ¿Qué dificultades profesionales encuentras en la realización de tu trabajo?
  - ¿Qué requisitos son necesarios para ejercer con eficacia las labores de mediación?
- ¿Es necesario ser del entorno cultural y étnico con el que se va a trabajar para poder llevar a cabo la mediación?



**ANEXO 2:** *Transcripción completa de la entrevista realizada a la mediadora intercultural de países del este de Europa de la asociación de Anafe.*

MARCE- ¿Qué se entiende por mediación intercultural?

ANI- La mediación intercultural es un punto de encuentro entre diferentes culturas, sobre todo para resolver y prevenir conflictos interculturales. Al menos un componente de un conflicto de una situación tiene que tener algo de cultural para que hablemos de mediación intercultural, pero siempre estamos hablando que es como un puente que acerca las diferentes posturas de las diferentes culturas.

MARCE- ¿Cómo conocen los usuarios que vienen a ANAFE el programa? ¿A través de quién?

ANI- El programa se puede conocer de muchas maneras, una de las maneras es, cuando tú eres usuario de ANAFE, a través de los compañeros que detectan alguna dificultad o simplemente quieren informar a una persona de habla no-hispana que tiene este tipo de apoyo en el servicio de mediación, también pueden conocerlo a través de amigos o conocidos que ya han sido usuarios y conocen el servicio. Pueden conocerlo a través de los profesionales, diferentes ámbitos. Y también a través de la difusión y la información que estamos haciendo nosotros y estamos trabajando mucho en esta línea, pues también es otra forma, ¿no?. Luego pienso que la página web de ANAFE es también otra forma de poder saber qué es lo que ofrecemos y que programas trabajamos.

MARCE- ¿Cuáles son los ámbitos que más se trabajan? ¿Y en tu caso?

ANI- Eso ya depende de cada cultura, de cada colectivo, de cada dificultad y necesidad. Yo te puedo hablar de los países del Este, sobre todo porque me ha tocado atender esto y porque el primer gran problema de nuestros países es que nuestros idiomas son diferentes, y es el desconocimiento del castellano y luego aunque mucha gente, a lo largo del tiempo lo aprenden bien, pues siempre hay términos en cosas más específicas como sanidad o como laboral, que no llegan a conocer. Entonces esto es uno de los temas que más se utiliza como servicio, el apoyo lingüístico, oral y escrito. Y luego, los ámbitos que me has preguntado, a mí me toca mucho trabajar en el ámbito

sanitario, porque es ahí donde la gente, por mucho que sepa el idioma, a veces, según como se encuentre se bloquea, o no sabe preguntar, no sabe como funciona, entonces si que hay mucha demanda en el ámbito sanitario. Y por otro lado, también hay mucha demanda por parte de los servicios sociales, los mismos profesionales son los que piden el apoyo de un mediador para poder entender bien la situación, y también saber si lo que les cuenta el usuario es verdad o no porque también muchas veces se da el caso que hay mentiras, hay intentos de engaño y luego se especula un poco con el “que no entendí nada” o “quise decir esto”. Así los profesionales están tranquilos y saben que lo que se dice es verdad y se entiende bien. Así es que estos dos ámbitos me tocan trabajar mucho. Luego trabajo bastante en las administraciones públicas como Seguridad Social, en el INEM, en Tráfico, también me toca mucho en colegios, escuelas, institutos, en la Universidad alguna vez también, como sabéis, y todo lo que es el ámbito educativo. Y otro ámbito que también me ha tocado bastante es el tema de vivienda, sobre todo el tema de vivienda de protección oficial, pues porque ha habido mucha demanda, porque ha habido muchas VPO últimamente y también a la hora de firmar un contrato, de aclarar puntos y tal, los usuarios piden este tipo de apoyo.

MARCE- ¿Cuál sería el procedimiento desde que llega el usuario aquí a las oficinas hasta que termináis con él? ¿Depende de cada caso?

ANI- Es lo que te quería comentar. Cada caso es casi único, por no decir que es único y la necesidad se detecta de diferentes maneras, la solicitud viene o por parte del usuario o por parte de un profesional, incluso por parte de una persona física autóctona que ha tenido algún amigo que necesita apoyo o ha tenido algún mini conflicto o ha pasado algo con algún extranjero. Entonces lo primero que hacemos es detectar cual es la necesidad, una vez que se detecta la necesidad, nos ubicamos a donde vamos a ir y que vamos hacer, si va a ser una simple información de un servicio, si necesita un acompañamiento y apoyo lingüístico o más allá, si luego necesita algún apoyo escrito por que hay rellenar alguna solicitud o alguna documentación y está es la fase de la intervención, cuando ya está detectada la necesidad, intervenimos. Y luego hay muchos casos que a primera vista finalizan y pasan los años y vuelven a retomarse con el mismo servicio. Hay otros casos que no finalizan y la intervención ya abre otros puntos de trabajo, otras necesidades de trabajo, por ejemplo si hay que

hacer una jubilación, la Seguridad Social nos indica lo que hay que solicitar en su lugar, una vez llegado este documento, se hace una pequeña traducción, hay que rellenar una solicitud, se vuelve acompañar o se manda, por ejemplo, a otro servicio. Bueno, cada caso, como te digo, cada caso puede ser más simple o muy complicado. Pero los casos que están finalizados se registran, tenemos una base de datos donde se registran, y este es nuestro justificante y nuestra información del trabajo realizado.

MARCE- ¿No hacéis ningún tipo de acuerdo o contrato?

ANI- No, no hay un contrato, siempre la mediación se hace de forma voluntaria, no hay que firmar nada nunca. Si una de las partes no está de acuerdo, no se realiza la mediación. Si una de las partes quiere interrumpirla, la puede interrumpir cuando quiera, y luego es un trabajo confidencial para todas las partes. Eso se explica al principio, entonces es una cosa que no hace falta firmar nada, pero no manejamos datos protegidos, cumpliendo la ley de protección de datos y de confidencialidad.

MARCE- ¿Las causas que mayoritariamente dificultan la comunicación cuáles son?

ANI- En el caso de los colectivos de los países del Este es el idioma. Luego, a veces, la cultura es europea pero también hay cosas muy diferentes en cada país, de cómo se interpreta una forma de comportamiento, y te podría dar un ejemplo. Por ejemplo, para la gente de los países del Este, el comportamiento de los niños de aquí es inaceptable, eso de que un niño grite, se tire por el suelo o que peque a sus padres, culturalmente está mal visto, significa, sin ánimo de ofender a nadie, mala educación por parte del niño que no tiene ninguna culpa y sobre todo por parte de los padres. Entonces hay cosas culturales, otro ejemplo podría ser hablar en voz alta en sitios públicos. También es inaceptable lo que sucede en las “villavesas”, en los bares porque incluso en un bar donde la gente va a divertirse, en culturas de países del Este, otra vez repito, tampoco está bien visto. Siempre hablamos en voz baja para poder oír la conversación, incluso la música al fondo, si hay música en un bar. Aquí nos encontramos con otra realidad, que culturalmente está bien aceptada, pero para nosotros es un choque. Son cosas cotidianas que realmente, a primera vista no tienen ninguna importancia pero sí que acumulándose, a largo plazo, pueden traer malos



entendidos o malestar incluso. De hecho, como te hablo de países del Este también podría hablar de otro factor cultural, que lo sé de mis compañeros. La gente latina que, por ejemplo, que está acostumbrada a escuchar en su casa música alta, hay a mucha gente autóctona que eso les molesta. A mí también me molesta porque en nuestros países tampoco es muy típico. Quiero decir que hay cosas que luego, cuando depende de lo que está pasando, pueden traer un conflicto y es mejor trabajarlo para prevenir o si ya está, intentar solucionarlo a través de la mediación.

MARCE- ¿También hacéis mediación entre vecinos?

ANI- Si, se ha hecho muchas veces. Vecinales, entre grupos, etc. Con el tema de la música le ha tocado más al mediador de América Latina.

MARCE- ¿Cuál sería tu perfil de figura mediadora?

ANI- Pues en este caso, yo tengo estudios universitarios, luego me he formado en una escuela de mediación, he hecho un curso durante tres meses y luego he hecho algún que otro módulo. Luego también soy una persona que ha vivido suficiente tiempo en los dos lugares como para conocer bien las dos culturas. He vivido hasta los 30 años en Bulgaria, en Sofía, y luego a partir de los 30 años, llevo más de 15 años en Navarra. Entonces conozco bien las dos culturas, conozco el perfil del inmigrante que viene aquí, que tipo de personas y en qué situación vienen. Conozco bien también, puedo decir, aunque se me nota que soy extranjera, pretendo hablar bien los dos idiomas, más o menos, y entre todo esto yo creo que es lo que se necesita a la hora de ser mediadora intercultural. También siempre está bien si conocemos algún otro idioma, en mi caso yo he estudiado francés, ruso. Durante muchos años he trabajado con Grecia, entonces hablo griego. Cuantos más idiomas, incluso conoces más culturas, más gente y todo esto ayuda en este trabajo.

MARCE- ¿Cuáles serían las funciones o tareas que realiza el mediador?

ANI- Empezando por el acompañamiento, los apoyos lingüísticos, orales y escritos, por otro lado informar a las personas sobre todo dando una información general. No hace falta ser experto, porque no se puede ser experto a la vez en laboral, en educación, en viviendo y en todo, pero puedes conocer los recursos básicos o puedes saber a donde se tiene que derivar a una persona según la necesidad que esta persona tiene. Luego

también tenemos que poder transmitir mensajes por que al final el mediador no es un intérprete, no es un traductor, sino es una persona encargada de saber escoger la esencia o el sentido que le quiera dar a una parte a la conversación y transmitirla correctamente a la otra parte. O, incluso, saber interpretar estos mensajes, no a veces dice algo pero dice otra cosa. Esto pasa en la cultura árabe, y yo de eso no soy experta pero es muy interesante porque muchas veces diciéndote un NO, a lo mejor significa un SI, pero por ser amable o tan contenido, al final lo hacen de otra manera. Así que todas estas cosas son las que hace un mediador, luego está, lógicamente, la coordinación entre diferentes servicios y el mediador y por últimos estas pequeñas charlas que organizamos, donde hablamos de varios aspectos de las culturas, de funcionamiento de nuestros países. Según la necesidad, hemos dado charlas de salud, del ámbito educativo, informando con que tipo de colectivo pueden encontrarse los profesionales de aquí y uno de los ejemplos importantes es, por ejemplo, que las mayorías de las personas de países del Este vienen con una formación universitaria, teniendo un nivel muy alto formativo. Luego hay un nivel bajo de calidad de vida. Entonces estas personas no han podido realizarse en su país de origen, salen fuera y cogen trabajos precarios y hacen trabajos que no apetecen a casi nadie pero, vuelvo a decir que, es importante saber que al tener el nivel alto de formación, ya estamos hablando de unas personas con una categoría más alta.

MARCE- ¿Lo curioso es que si allí el nivel de vida es más bajo, como la gente suele estudiar en la universidad?

ANI- Esto no es tan raro porque el nivel de vida se ha convertido en bajo a partir de año 1990, cuando se produjo el cambio de sistema. Hasta el año 1989, durante 45-50 años hemos vivido en un régimen socialista, y en este régimen lo interesante era la igualdad, ya que supuestamente era para todo el mundo, Además teníamos recursos, teníamos un trabajo obligatorio, incluso hasta el extremo de que si no trabajabas te metían a la cárcel. A partir de los 18 años si no continuabas estudiando, tu tenías un trabajo aunque tu te lo tenías que buscar pero tenías todas las facilidades y si no trabajabas pues muy mal, al juzgado, a la cárcel. Además había muchas facilidades, muchas ayudas, muchas guarderías, colegios, estaba todo pensado para compaginar la

vida familiar con la laboral pero la educación era gratuita, la universidad era gratuita, colegios gratuitos, guarderías gratuitas. Todo el mundo no estudiaba, pero la mayoría de las personas que querían y tenían ganas, podían formarse. De hecho había personas que estudiaban y trabajaban a la vez porque existían este tipo de estudios y si no tenían estudios universitarios, había mucha gente con formación profesional, así que también muy buenos especialistas. Lo que pasa que luego, en los años 90, cambio el sistema y ya todo se transformó totalmente, empezó a ver paro, ya no había trabajo para todo el mundo, se cerraron muchas empresas, ya no había el régimen de igualdad socialista sino que entró el capitalismo entre comillas, porque es una cosa súper confundida. Ha habido nuevas realidades que la gente, sobre todo de las generaciones anteriores no supo afrontar, hubo incluso suicidios por no poder entender el nuevo sistema y perder el trabajo a los 40-50 años por no saber qué hacer, pero la cultura y la mentalidad de los estudios quedó y hoy en día hay muchas familias, muchos padres que hacen lo imposible para pagar los estudios de sus hijos, salen a trabajar fuera para pagar los estudios de sus hijos, o los hijos se van fueran, ahorran, vuelven y estudian en la universidad, entonces yo creo que esto va a quedar durante muchos años porque está como muy interiorizado, la necesidad de tener algún estudio con formación de alta categoría, por eso siguen viniendo gente con estudios, incluso con 2 o 3 carreras, ya que hay gente joven que cuando está terminando una carrera se mete en otra.

MARCE- Yo soy de Extremadura, no soy de aquí de Navarra, y yo de mi pueblo, salir de allí hemos sido yo y otra chica.

ANI- En cambio aquí yo observo, mi hija tiene 22 años y está en la Universidad, y observo que no tiene ningún amigo o amiga que esté estudiando, universidad o formación profesional superior, incluso las amigas que tenía y que no les iba nada bien en el instituto les veo que están metidas para aprender estética, peluquería, cocina, etc. Y me parece estupendo porque están ahí, estudiando y creo que por un lado también se dan cuenta que hoy en día no puedes hacer nada sin un currículum y por otro lado porque tampoco hay salidas laborales.

MARCE- Yo creo que varía mucho de las zonas, porque allí en Extremadura hay unas ayudas por trabajar en el campo y consiste en trabajar 5 días y el resto se van a su

casa, y la gente joven, por no salir de su casa, prefiere quedarse allí conformándose con 400€. ¿Cuáles son los límites de la mediación?

ANI- Pues por ejemplo, siempre cuando la persona está en condiciones físicas no adecuadas, exigimos que cuando se hace una gestión, la persona esté presente. No nos tomamos la iniciativa por la otra persona, es decir que si tu quieres informarte sobre tu jubilación, tú vas allí, yo te ayudo con el idioma pero tu estas escuchando y tú haces tus preguntas, no voy yo a coger la información y luego trasmitírtela porque surgen muchas dudas, porque yo no puedo acordarme de todo, porque no es un tema mío, entonces la persona interesada tiene que estar presente. Luego hay muchas intervenciones que se hacen por teléfono o gestiones, pero en cosas importantes si. Luego, lo que tu dices, tu no tienes que ponerte en el lugar del otro, tu estas como un profesional más para ayudarle y apoyarle en lo que haga falta pero esto es muy delicado como en el ámbito de la salud. También muchas veces nos confunden con un amigo y por eso te tienes que identificar muy bien, decir que no somos ningún amigo, que hablamos el idioma, soy un profesional, vengo de “tal” sitio, mi labor es esta, etc. Si necesitan algo pues están los familiares, con los que nos ponemos en contacto o con amigos. En cuanto a límites trabajamos con cualquier tipo de personas, siempre y cuando no esté en condiciones físicas adecuadas, como borracha o drogada. En esos casos se le dice que vuelvan otro día. Tampoco permitimos el comportamiento agresivo, porque no es bueno ni para la persona ni para el profesional.

MARCE- ¿Te puede influir una persona que te de voces a la hora de intervenir?

ANI- Hombre, en ciertos momentos te pueden levantar la voz, sobre todo si son personas con dificultades. En esos casos se le intenta tranquilizarles, diciéndoles que se va a intentar solucionar en vez de ponernos de esa manera. Esto tampoco es tan raro, suele pasar pero se intenta mediar, no encender aún más el conflicto.

MARCE- ¿Cuáles serían las dificultades de la profesión?

ANI- Es una profesión que cuando sales del trabajo no dejas tu pensamiento aquí, te lo llevas a casa, lo sueñas. Me ha estado comentando una compañera lo mal que lo pasaba, porque seguía sufriendo y pensando en los casos. Por otro lado, hay a veces

una sobrecarga, sobre todo de algunos de nosotros de que alguna manera has tenido algo parecido en tu vida y te ha marcado. En mi caso puedo decir que mi madre murió hace muchos años de un cáncer, era muy pequeña, entonces llevo toda la vida sufriendo las consecuencias de esta pérdida pero no solo de la enfermedad cáncer sino de la falta de la madre. Entonces a mí, hubo una temporada que me afectó muchísimo las intervenciones de personas con cáncer porque ha habido unos casos muy concentrados y de repente pareció que estaba sobrecargada y ya no podía más y yo ya mezclaba lo personal, el sufrimiento mío y no pude más así que tuve que parar un momento, reflexionar, hablar con una psicóloga, ver cómo podía trabajar, empleando según que técnicas en este caso porque al final somos personas con sentimientos y a todos nos pasa algo. Lo mismo sería una mujer maltratada, si alguna mujer maltratada trabajara de mediadora y le tocara un caso de mediación con víctimas de violencia de género, seguramente lo sufriría de alguna manera, o se implicaría mucho porque te ves un poco reflejado. Al final es un trabajo con los sentimientos humanos, con las vidas humanas y por mucho que intentas distanciarte según en qué momento puede afectarte más. Por otro lado es un trabajo muy satisfactorio cuando ves la sonrisa, cuando la gente está contenta porque ha podido solucionar un tema y te dice gracias, no tanto el agradecimiento de la gente como la satisfacción que sientes personalmente.

MARCE- ¿Crees que es necesario ser del entorno cultural y étnico para realizar la mediación?

ANI- No es que lo crea, es que es uno de los requisitos del mediador porque otra vez llegamos a lo mismo: puedes no ser de esta cultura pero si por ejemplo has vivido muchos años en China y muchos años en Francia, bueno, podría ser un mediador entre chinos y franceses porque se puede decir que conoces las dos culturas, pero como normalmente es perfil es país de origen y cultura autóctona, es uno de los requisitos que siempre se pide.

MARCE- ¿Crees que existe relación entre el trabajo social y la mediación?

ANI- Si, yo creo que la mediación intercultural es una rama más del trabajo social, es como un complemento porque es una labor social, como hemos dicho hasta ahora ya que es un servicio gratuito sin interés lucrativo. Por otro lado las personas trabajan con

la vida y los sentimientos de los demás, trabajando a favor de los demás, ayudándoles, así que yo creo se mezcla bastante el tema social con la mediación intercultural.

MARCE- ¿Soléis trabajar mucho con trabajadores sociales? ¿Qué tal la relación?

ANI- Si que trabajamos mucho, aunque la relación es buena y mala. Costó lo suyo, ya son muchos años y ya no es tan difícil como lo fue al principio porque por un lado, algunos trabajadores sociales manifestaban la necesidad de tener el apoyo del mediador pero luego había otros que nos veían como competencia, o como una presencia más, o como un amigo, que va a ayudar a una persona a ver qué es lo que puede sacar. A veces, no nos creían mucho en el sentido, como por ejemplo un caso muy llamativo con la trabajadora social delante con la que hoy en día trabajamos muchísimo y muy bien. Se trataba de un ucraniano que cuando iba a pedir ayudas, ella le preguntaba cómo había sobrevivido hasta ahora, respondiéndole que él cogía dinero de sus amigos, pasando varias ocasiones. Ella se enfadó mucho y en una de las entrevistas la trabajadora social dijo que le estaba tomando el pelo diciendo contestándole que no, replicándole que como iba a vivir con dinero prestado, que eso aquí no pasa. En este caso le tuve que explicar lo que he contado antes, que en los países del Este, antes no había bancos, la gente cuando necesitaba dinero se lo prestaban entre unos y otros, o familiares o amigos, siendo ese el funcionamiento entonces la gente tenía esa mentalidad, haciendo aquí lo mismo, incluso la gente sin papeles no pueden ir a por un crédito al banco porque no se lo van a dar entonces, ¿cómo sobrevives?. Pues eso, con el apoyo de tu amigos, devolviéndolo cuando se pueda. Pues eso no se lo creía la trabajadora social. Pero después contándole y explicando fue cuando comprendió la necesidad de mediador, luego con la información que este puede aportar, explicando un poco por qué pasan estas cosas. Al final me ha pasado con varios trabajadores sociales y siempre, después de esto muy bien, y hoy en día ya son 7 años que estamos en contacto y trabajando porque son ellos quien los conocen. Lo dicho la relación ahora muy buena pero hace años costó.

MARCE- ¿Crees que hay algún riesgo siendo un profesional como mediador?

ANI- Depende con el colectivo que trabajes. Puede ser en colectivos latinos por el tema de las bandas latinas, o en colectivos árabes cuando se enfadan. Si que han existido llamadas amenazantes cuando no se ha podido conseguir algo, porque la ley no lo permite y es así. Pero sobre todo los latinos se lo toman muy a pecho.

MARCE- ¿Añadirías alguna propuesta de mejora para la elaboración del trabajo a la mediación?

ANI- Siempre puede haber mejorías. A lo mejor lo que necesitamos un poco más de fiesta o un psicólogo para descargar, además de escucharnos y aconsejarnos. En cuanto a los recursos, que respeten la hora de la cita ya que nosotros tenemos 6-7 citas programadas, y cuando vas a los sitios y no respetan los horarios está muy mal porque cada cita de atrás se perjudican y todos los casos son importante. Por eso pedimos que se respeten los horarios. Por lo demás, estamos bien admitidos por los profesionales, y se reconoce nuestra utilidad, viendo la necesidad de nuestro trabajo, habiendo la inmigración que hay.





**ANEXO 3:** *Transcripción completa de la entrevista realizada a la coordinadora de mediadores de la asociación Anafe.*

MARCE: ¿Qué se entiende por mediación intercultural?

SUSANA: ¿Qué se entiende? Se entiende por mediación intercultural la intervención de una tercera persona, eso siempre se entiende cuando hablamos de mediación en general, y en el caso de intercultural sería entre personas, grupos o recursos que tengan un origen intercultural diferenciado. Sería la intervención de un tercero mediador, para acercar o mediar entre estas personas, recurso etcétera.

MARCE: ¿Cómo llegan las personas a este servicio?, ¿Cómo lo conocen?

SUSANA: Estos servicios están integrados dentro de dos identidades sociales muy conocidas en Navarra, una es Fundación Anafe que es la que estamos ahora y otra es Cruz Roja Navarra en la zona de Tudela. Primero las identidades son de sobra conocidas por la colectivo inmigrante, luego es un servicio del gobierno de Navarra, está incluido en la estructura, web del gobierno, y como llevamos en Pamplona 9 años y en toda Navarra 6 años. Hemos hecho también mucha labor de difusión, sobre todo entre los profesionales y recursos que están vinculados a la atención directa de personas y más o menos así, con el paso de los años la difusión etcétera se ha ido conociendo.

MARCE: ¿Cuántos años has dicho que llevan en Navarra en total?

SUSANA: En Pamplona desde el año 2005, y en toda Navarra desde el año 2008.

MARCE: Los ámbitos con los que más se trabajan, ¿cuáles son?

SUSANA: Una de las características diferenciadas de la mediación intercultural, respeto a otros tipos de mediaciones, es que los ámbitos en los que se trabajan, son todos los ámbitos, sin que tenemos una clasificación de ámbitos, son como 9 o 10 ámbitos, primero está el laboral y el económico, jurídico administrativo, ámbito social, ámbito sanitario, ámbito de la inmigración, ámbito de la justicia y seguridad policial, ámbito educativo-formativo, ámbito familiar, vivienda y finalmente el de ocio-cultura y deporte.

Cualquier necesidad de mediación lingüística o intercultural que se dé en estos ámbitos, nosotros intervenimos, esto es una de las peculiaridades con respecto a la mediación familiar, mediación penal que están mucho más acotadas en su ámbito. Esto es una de las dificultades que puede tener un programa de este tipo, es que interviene en todos los ámbitos.

MARCE: ¿Cuál sería el procedimiento en la mediación intercultural?

SUSANA: En primer lugar nuestro servicio no es solo de mediación en conflicto, es un servicio de mediación intercultural y lingüística, entonces por un lado en la mediación lingüística no tiene por qué haber conflicto, sino con que exista la dificultad de comunicación, pues ya se justifica la mediación de ese profesional interprete.

Y por otro lado está la mediación intercultural, que también una de las diferencias respecto a otro tipo de las mediaciones, como te decía antes la penal, familiar. No siempre existe conflicto como tal en la mediación intercultural, que puede haber una serie de dificultades o necesidades. Entonces el procedimiento teóricamente sigue unos pasos de inicio, centro y final, pero luego en la práctica sí que, evidentemente se adapta a cualquier tipo de intervención.

Entonces teniendo en cuenta esto, que hacemos mediación lingüística, intercultural, y no solo en caso de conflicto, los mediadores realizan una serie de intervenciones que están ordenadas como en cuatro cajones por así decirlo, que se adapta a esta realidad de intervención que te digo, si quieres te comento un poquito ahora.

Por un lado estarían las intervenciones, en todo aquello que llamamos “mejora de la comunicación”, que es un aspecto muy importante, del trabajo o el más importante del trabajo de este programa. Aquí los mediadores hacen cuatro tipos de intervenciones diferenciadas. Por un lado el apoyo lingüístico oral, en una serie de idiomas, que son francés, inglés, búlgaro, árabe, rumano y wolof que es el dialecto mayoritario de Senegal. Entonces los mediadores se desplazan allí donde exista esa necesidad, de hacer apoyo lingüístico oral, que puede ser un servicio social.

Marce: Un colegio, médico, o una administración

SUSANA: Si esos, y en persona realizan ese apoyo lingüístico oral. Después está el apoyo lingüístico escrito, en documentos de corta extensión, que no tienen validez legal, pero no siempre necesitan que tenga esta validez legal y que puede ser desde traducciones de documentos individuales de personas inmigrantes, una cartilla de vacunación, certificado de nacimiento, un currículo para la búsqueda de empleo que ahora está tocando bastante, también puede ser traducciones de documentos de profesionales para agilizar el trabajo. Esto sería lo que se entiende por apoyo lingüístico escrito.

Después hay dos tipos de intervenciones, también ligadas con la comunicación, muy interesantes, que son la interpretación de mensajes, que esto se realiza cuando, en teoría entre las personas, el recurso o el profesional hay un idioma en común o más o menos en común. Porque la persona habla más o menos castellano, pero por las razones que sean, que normalmente pueden ser de origen intercultural no hay una comprensión total entre ellos, de hecho este tipo de interpretación de mensajes se da muchas veces con personas de países latinoamericanos, que tienen el castellano como lengua de origen, pero por distintos usos del lenguaje, por pautas culturales concretas, hay una dificultad de interpretar esos mensajes. Por ejemplo entre el trabajador social y la persona usuaria, en teoría se entienden pero en la práctica no entiende y nos llaman para decirnos que no entienden la situación familiar, hay sí que es la interpretación intercultural de la comunicación.

Y en cuarto lugar estaría la transmisión de mensajes, que es un tipo de intervención más localizada, es cuando las dos personas, en el ejemplo que mantenemos trabajador social y persona de origen inmigrante por las razones que sean no pueden transmitirse directamente ese mensaje, ejemplos: por que la persona está en su país de origen, porque hay ido de vacaciones, o en algún caso de menores con padres separados, uno de los progenitores viven aquí y el otro vive en su país de origen y hay que transmitir una información de relevancia porque hay que intervenir con esos menores, puede haber dificultad de idioma pero también dificultad horaria, cuando los trabajadores sociales están en su trabajo, en latino américa es de noche, entonces utilizan al mediador como correo, por decirlos de alguna forma de intermediario de un mensaje.

Puede haber otros tipos de motivos por los que no se puedan transmitir esos tipos de mensajes.

Estas cuatro tipos o tipologías, abarcan la mejora de comunicación que es muy importante y es el trabajo principal.

Después tenemos otros tres cajones, que son importantes también, que serían de intervenciones específicas que decimos de mediación intercultural. Aquí tenemos tres tipos de intervenciones, lo que sería el asesoramiento en claves culturales, en un caso concreto, que podemos asesorar tanto a la persona inmigrante de claves culturales del país de acogida, como al profesional sobre las pautas culturales del país de origen de esa persona. Lo que si esto se hace en una entrevista individual ó bien con la persona inmigrante generalmente o bien con el profesional, por ejemplo un tema médico, nos pueden pedir los profesionales sanitarios, asesoramiento para transmitir un diagnóstico por ejemplo terminal, atendiendo un poco las claves culturales de la persona. Bueno hay muchísimos ejemplos, de todo tipo en el asesoramiento en claves culturales.

En segundo lugar está la prevención en conflicto, serían intervenciones donde hay una dificultad, no hay un manifiesto de conflicto como tal, pero si que hay algún roce en la relación y se nos pide intervenir, intentando prevenir el conflicto.

Y en tercer lugar la negociación y conciliación en conflictos manifiestos, que tengan algún componente intercultural y ahí es donde se desarrolla normalmente la metodología clásica de la mediación, con las distintas fases, que pueden ser el primer contacto, el diseño de intervención etcétera. Adaptado también un poco a cada caso.

Este sería el cajón de la mediación intercultural, propiamente de intervenciones y mediaciones interculturales.

Y quedarían dos cajones, el tercero que es el trabajo de caso que es el que llamamos, son intervenciones para apoyar el trabajo de caso o ya sea específico del programa de mediación o de otros profesionales. Y que son tres tipos de intervenciones, una el acompañamiento de casos, acompañamiento personalizado que el mediador siempre lo hace, pero a quien sería más específica la labor de acompañamiento por situaciones de vulnerabilidad, por ejemplo en temas de violencia de género, o situaciones de alta

exclusión social, donde la labor principal es el acompañamiento, a aquello que necesité la persona.

Luego estaría el seguimiento y coordinación de casos, que puede ser en coordinación con otros profesionales, que se apoyan el mediador para un seguimiento o coordinación de casos, que es muy importante, porque generalmente hay muchos casos donde la persona ha ido a diferentes lugares para tratar el tema y entonces esa coordinación es importante.

Y por último el diagnóstico de casos, que nos piden generalmente los profesionales, está también relacionado con la interpretación de mensajes pero más localizada, aquí el profesional la dificultad que tiene es que no tiene dentro de su ámbito que puede ser social como una trabajadora social, sanitario, familiar etcétera. No tiene un diagnóstico claro de ese caso. Por lo que te digo, por dificultades del idioma, dificultades de interacción socio cultural, eh, por ejemplo en caso de trastornos mentales, la manera en que se verbaliza el trastorno mental, es muy diferente dependiendo de una cultura u otra. Entonces en ocasiones, el tema de trastornos mentales, generalmente la entrevista es la herramienta principal que tiene el profesional para hacer un diagnóstico, por tanto es muy importante en este ejemplo que te comento, la ayuda del mediador para diagnosticar bien el caso.

Y el cuarto cajón que es un cajón que decimos más genérico, pero que también son importantes, serían las intervenciones de información y orientación personalizada, que parece ser que se pueden encontrar en otros tipos de servicios, pero tales como nosotras las trabajamos, les damos un punto especial y es que el mediador atiende, al menos de primera mano, cualquier solicitud de información y orientación, sea del tema que sea. Lo que hacen esa primera entrevista es valorar en función de la temática que le plantea, si hay un recurso especializado que pueda atender esa demanda de orientación e información, si no lo hay procurara el recabar información en la medida que pueda para ayudar a esa persona, si hay algún recurso especializado, lo que va hacer es ver o averiguar si esa persona ya ha ido a ese recurso adecuado, muchas veces sucede que ya han ido al recurso, pero no han conseguido solucionar el tema por razones que sean. Si ha ido averiguar porque no ha solventado su problema,

y si no ha ido derivarlo, pero siempre con acompañamiento, hasta asegurar que esa persona solventa ese problema o necesidad de información y orientación.

Esto es muy importante, el apoyar estos procesos, porque hay una tendencia en las personas inmigradas por acumulación muchas veces de dificultades y problemas eh!, o abandonar un poquito los problemas menos importante en ese momento, lógicamente si tienes dificultad para pagar el alquiler mensual, o comprar la comida mensualmente y además tienes una carta de hacienda que no entiendes muy bien que te dice, pues tu prioridad va ser pagar el alquiler o pagar la comida, antes que la carta de hacienda. Entonces como sabemos que esta pauta sucede y más ahora que estamos en un contexto de dificultad económica fuerte, siempre mimas un poquito ese tipo de intervenciones con acompañamientos, hasta que sabemos que la persona solventa esas necesidades o por lo menos hasta que sabemos que han recibido esa información.

Y hay otro tipo de intervención muy ligada a esta que es la de recabar información, que son intervenciones que generalmente los mediadores realizan en oficina, a solas por así decir, en oficina, donde buscan información para un caso planteado, bien telefónicamente, por internet.

Esta sería toda la tipología de intervención que abarca como ves la mediación lingüística, mediación intercultural, la mediación en conflicto...etc.

MARCE: ¿Cuál es la que más se da? La primera que me has nombrado de información y orientación personalizada.

SUSANA: Hombre, si lo atendemos a los cuatro cajones que te digo, las que más se dan son las intervenciones ligadas a la mejora de la comunicación, no llegan a ser la mitad de las intervenciones pero se acercan. Seguidas de las mediaciones genéricas, las mediaciones de trabajo de caso y por ultimo las mediaciones interculturales. Esto tiene también su porque, al diferenciar la tipología en intervenciones y separar las intervenciones puras de mediación intercultural, realmente el porcentaje es bastante más bajo.

MARCE: ¿Cuál sería el perfil del mediador?

SUSANA: El perfil del mediador, en primer lugar a nivel formativo exigimos una formación de nivel universitario, o al menos aquí. Pero no nos centramos en ninguna especialidad, también es verdad que formación en mediación intercultural es muy difícil, con el resto de requisitos que tenemos de perfil que la tenga, entonces la formación se les da aquí.

Pero sigue el requisito primero a nivel formativo es ese nivel, nivel universitario en país de origen aquí, eso ya da igual. Después en nuestro caso se exige un origen vital de algunos de los países principales de origen, y una residencia permanente y prolongada aquí en España, este sería el segundo requisito por así decirlo. Deben ser personas que conozcan bien por su experiencia vital el país de origen, y que conozcan bien la sociedad de llega, ya sea por tiempo de vivencia o por situaciones personales.

Después estaría también, pero ya en un tercer lugar el tema de la edad, no es que se ponga un límite de edad, pero sigue es preferible, por poner un límite, personas que al menos superen los 25 años, de hecho creo que a lo largo de todo estos años de programa, no habido ningún mediador por debajo de esa edad, y sí que podemos decir que la edad de los mediadores está en un entorno de unos 40 años aproximadamente. También por madurez vital, porque luego la tipología de situaciones que les va a tocar, es muy variada, ya que se trabaja en todos los ámbitos, también exige cierta experiencia y madurez que a veces solo te dan los años.

En principio esos serían los requisitos básicos, nos encantaría pedir requisitos en mediación, pero es muy complicado tener los anteriores requisitos y encima tener conocimientos en la materia de mediación. Es casi imposible.

MARCE: ¿Cuáles serían las funciones principales del mediador? No sé si me las podrías nombrar.

SUSANA: sería del Mediador intercultural y lingüístico, que siempre hay que diferenciarlo.

MARCE: Si, claro, estamos hablando ello.

SUSANA: respecto a las funciones o tareas que realiza un mediador, toda la tipología de intervención que te he comentado ya te dice con mucha exactitud cuáles son sus funciones, pero desde el punto de vista más genérico, eh! La función principal de los

mediadores interculturales y lingüísticos serían: facilitar la comunicación entre personas, recursos, grupos. Promover la autonomía tanto de las personas de origen inmigrante como de los profesionales en el desarrollo de su trabajo y fomentar la cohesión social, inserción social de las minorías, que en este caso serían personas de origen inmigrante. Todo esto con una óptica de la mejora de la convivencia entre todas las personas que residen en Navarra independientemente de su origen, y con una óptica de ser un servicio complementario y especializado respecto de otros recursos y profesionales. Es decir en algunos casos si que actuamos solo nosotros pero en la mayoría de los casos somos un servicio especializado complementado de otros recursos y profesionales como por ejemplo los trabajadores sociales, en los que actuamos como paso, o puente para que funcione bien. Siempre orientado a un punto de vista del derecho de todo ciudadano de ser atendido correctamente en cualquiera de los ámbitos que intervenimos.

MARCE: ¿Cuáles serían las responsabilidades que tiene el profesional mediador? ¿O límites?

La responsabilidad principal, sería realizar todo lo que te he comentado, de la mejor manera posible.

MARCE: lo más rápido posible

SUSANA, si también es un servicio que actúa con rapidez y a proximidad, claro intervenimos en toda Navarra y nos desplazamos físicamente a cualquier parte que se nos requiera.

Respecto a los límites del trabajo del mediador, pues bueno siempre se habla mucho de la posición. Lo más difícil o complejo es mantener la posición del mediador. Sí que lo es, pero lo más difícil es cuando se trabaja por primera vez con un recurso o persona inmigrante. Al llevar ya tantos años es más fácil mantenerte en esa tercera posición, pero bueno yo creo que es la dificultad principal. Si no se mantiene más o menos en esa tercera posición, pierde muchísimo el sentido o el trabajo no cumple los objetivos que finalmente tenemos. No es necesariamente una posición de neutralidad, posición tercera para ayudar a ambas partes, no tienes que dar el 50% a una y el 50% a otra,



muchas veces las partes están descompensadas, ocurre mucho con las personas de origen inmigrante, igual tienes que dar un 70% a la personas de origen inmigrante para que este al mismo nivel que el profesional, recurso o persona autóctona, y puedan desde una situación de igualdad solventar sus diferencias, problemas.

No es una posición de neutralidad técnica, pero si que tiene que mantener una neutralidad en el proceso, respetando las posiciones de cada uno. Creo que este es el límite principal más destacado que se puede arcar en un caso de mediación el de conseguir la neutralidad por igualdad de porcentaje.

MARCE: ¿Soléis firmar algún acuerdo?

SUSANA: No, es un proceso voluntario, tanto para la persona de origen inmigrante como para el recurso profesional, para ambos, generalmente no hay ningún problema, imagino que será igual que cuando acude una persona a un servicio social de base o algún recurso para que un trabajador social le ayude a resolver el problema o incertidumbre que tenga, no se suele hacer ningún acuerdo, ya que ellos vienen de forma voluntaria, y saben que estos recursos son un apoyo para salir adelante. Estamos en un servicio profesional y confidencial, no es igual que un voluntariado, estamos dentro de dos entidades muy solventas a nivel de Navarra que a la vez te solventan un servicio del departamento de política social del Navarra, entonces se trabaja con seriedad y no es necesario llevar a cabo ningún acuerdo.

En los casos de mediación lingüística no solemos hacer ningún tipo de acuerdo ni nada, en algún caso de mediación intercultural si que hemos recogido por escrito los compromisos pero para nada con un contra de acuerdo, si no para que nos queden reflejados. Se suele hacer un consentimiento verbal de que ambas partes están de acuerdo, de forma escrita no tendría mucho sentido e incluso podría romper la agilidad de a frotación.

MARCE: Bueno pues pasamos ahora a las propuesta, porque las fases ya nos comentaste antes que no se seguía un patrón debido a que cada caso es diferente. ¿las dificultades que se encuentran a la hora de realizar la mediación?

SUSANA: Cuando entrevistas algunos de los mediadores te podrán dar alguna respuesta más cercana a la práctica, pero sí que por la experiencia que yo llevo te

puedo dar alguna pista. Siempre desde el punto de vista de la coordinación que es lo a lo que yo me dedico, una de las dificultades iniciales al menos es el desconocimiento tanto del programa en si como de la figura del mediador, porque este no es tampoco un traductor, entonces los matices son muy importantes en esta práctica profesional. Asido al inicio una de las principales dificultades, el que eh! La figura del mediador no se veía como tal, no estaba ubicada lo consideraban como un amigo o familiar acompañante. Ha costado mucho con las práctica ese reconocimiento de la figura del mediador como un profesional, junto a las cualidades positivas que significa ser un profesional.

MARCE: Escuchas mediador y no lo atribuyes a una profesión. Con la gente que coincidí últimamente y le digo que estoy haciendo el trabajo de fin de grado para averiguar si hay alguna vinculación entre el trabajo social y la mediación intercultural, y algunos ya me han dicho que, que era la mediación intercultural, muchas personas no reconocen la figura del mediador.

SUSANA: Especialmente aún estamos en la lucha, podemos decir que ya tenemos reconocimiento de los profesionales, que es lo que nos ha costado. Podemos decir que ha sido una lucha de la práctica diaria, el día a día, caso a caso.

Partimos de dos dificultades en general, la laboral del mediador es desconocida en la sociedad, acercándote al campo más específico de la mediación intercultural, todavía más ya que hay otros tipos de mediaciones que van siendo más conocidas, un ejemplo, las que pueden llevar a cabo cualquier trabajador social de cualquier recursos, son mediaciones no reconocidas como tal pero se podría decir que son mediaciones mas generales, no tan especifica como la que llevamos nosotros de interculturalidad y lingüística.

MARCE: La siguiente pregunta creo que me la has respondido antes, ¿Cuáles serían los requisitos necesarios para llevar a cabo una mediación?

Tener carrera universitaria, ser mayor de 25 años

SUSANA: Nosotros en este programa sique exigimos que el profesional encargado como mediador tenga cualificación universitaria, da igual la titulación. En otros

recursos puede que los requisitos sean distintos, pero nosotros pedimos formación universitaria, ser mayor de 25 años, que tenga vivencias en su país de origen y lleve un tiempo en España.

MARCE: Entonces ¿yo no podría ser, o cualquier trabajador social que este en algunos de los recursos de Navarra, si no tienen tiempo de permanencia en ambos países, de origen y de residencia?

SUSANA: Digamos que estos son requisitos, digamos sobre papel, es una forma de hacer una selección más rápida, luego hay otra serie de requisitos necesarios pero ya a nivel de competencias personal, profesionales. Por la ausencia muchas veces de personas con experiencia en este campo, pues hasta que no han entrado dentro del programa o se le ha dado una formación específica, no se puede apreciar si esa persona tiene esas competencias o no las tiene, aquí podemos equipararlo con las competencias de los profesionales de los social competencias para la entrevista, para la empatía, la escucha un montón de cosas que seguramente, nos suenen más en general, no solo a trabajo social, sino a todos los profesionales sociales, es importante esa sensibilidad para llevar a cabo estas tareas, lo mejor posible ya que tienen esa capacidad de no posicionarse en cualquier caso. El tener estas habilidades es mucho más exitoso y más rápido para abordar el papel del trabajador, aunque estas habilidades se pueden adquirir con la práctica, aunque algunas de ellas son muchos más difíciles.

Entonces a tu pregunta que creo que sería la siguiente, ¿es necesario ser del entorno cultural y étnico?, pues no sé si es muy correcto pero yo desde mi experiencia, con este flujo migratorio que tenemos en Navarra, te diría que si es necesario, si trasladamos esto a otro ámbito geográfico u otro flujo migratorio, sí que podría cambiar mi respuesta, yo a día de hoy diría que tal como ha sido el flujo migratorio en Navarra, en general en todo el Estado, mucha variedad de origen, nacionalidad, tenemos más 100 tipo de nacionalidades diferentes residiendo en Navarra. Yo siempre te hablo de la óptica de la mediación intercultural y lingüística. Yo que más quisiera que existieran personas con toda esa serie de competencias. A día de hoy si que empieza a existir personas más jóvenes que han tenido un origen migratorio y han

desarrollado aquí una formación relacionada con el ámbito de lo social, y se crea un perfil muy interesante para este tipo de trabajos.

Muy complicado encontrar personas que sepa idiomas, que tenga competencias interculturales.

Si fuese solo un servicio de mediación en conflicto entre culturas, se podría matizar más, pero abarcando todo lo que abarcamos, a día de hoy sería prácticamente imposible que un trabajador social autóctono estuviera dentro de nuestro programa. Ya te digo si es cualquier otro tipo de mediación no te diría que la figura del trabajador social sería la principal para llevar a cabo el desarrollo de la mediación pero hablando de interculturalidad y lingüística, creo que es primordial los requisitos que pedimos.

MARCE: ¿Crees que existe alguna relación entre el trabajo social y la mediación intercultural?, yo creo que si, pero te realizo la pregunta porque tú eres un profesional que trabaja en este ámbito y puedes dar tu punto de vista profesional.

SUSANA: Te contesto un poco con lo que he terminado ahora, a día de hoy en este contexto en el que nosotros trabajamos, te podría decir que si, total relación, tenemos un gran vínculo. Pero quiero matizarlo porque no vayamos a olvidar que en otros lugares o contexto, hay otro tipo de mediaciones interculturales no ligadas a estos flujos migratorios que nosotros hemos tenido, de problemas laborales, dificultad migratoria etcétera. Y muchas veces de dificultad social. Hay muchos flujos migratorios distintos en los que igual no es tan necesaria o tan real esa vinculación con el trabajo social. Pero en los flujos migratorios que nosotros hemos recibido, totalmente. Primero porque es una inmigración laboral, en muchos caso en situaciones de precariedad, e incluso jurídica administrativa, con dificultades y necesidades sociales en muchos casos. Entonces la vinculación a día de hoy en Navarra, entre el trabajo social y este programa de mediación intercultural y lingüística, es total.

La relación, la colaboración, es uno de los ámbitos que más trabajamos, pero por la situación socio-económica de dificultad de muchas de estas personas. Si hablamos de otro tipo de colectivo, inmigrante que no tiene estas dificultades, la vinculación sería

inexistente. Es decir los jugadores extranjeros de Osasuna no suelen pasar por el programa ni por los despachos de los trabajadores sociales por temas de este tipo.

MARCE: ¿Los profesionales del trabajo social pueden realizar mediación intercultural?

SUSANA: Lo mismo que te decía un poco antes, los profesionales de trabajo social de aquí de Navarra, el 99% tiene un perfil autóctono, a día de hoy , tal y como la batería de intervenciones que nosotros tenemos, yo pienso que no. Lo que sí que es verdad que el profesional del trabajo social desde el año 99-2000 hasta hoy han ido incorporando un montón de competencias interculturales, también hay que ir caso a caso, con la práctica. En intercambio de información con el tema de interculturalidad, la formación que ha podido recibir, la práctica, se puede decir que a día de hoy son mucho más competentes, para intervenir con estas personas que antes. Esto depende de cada caso, de cada profesional, de las habilidades de cada uno, el interés, aptitudes, hay donde se ve la diferencia. Un cambio total que te lo de a la práctica, y la interpretación de esa práctica con ayuda de programas como este. Es decir no solo la práctica sino la interpretación de esa práctica y el conocimiento que día a día vas adquiriendo sobre la materia.

Es importante para mí al menos, el matiz de que la práctica por sí sola, no sirve de tanto si no hay una reflexión sobre esa práctica con profesionales de interculturalidad que te puede hacer las cosas con otro punto de vista, para poder incorporar la competencia intercultural.